

termenul mai sus amintit reprezinta acceptarea neconditionata a sumelor facturate, iar Beneficiarul pierde dreptul de a contesta factura, recunoscand astfel ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid si exigibil”.

Art 5.2. din clauzele generale mentioneaza faptul ca: “In functie de propria apreciere, OPERATOR TELECONUNICATII C poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie in privinta tuturor serviciilor furnizate, fie in privinta anumitor servicii care fac obiectul contractului, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, daca:

- e) Beneficiarul este actionat in judecata pentru credite scadente;
- f) Daca Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care OPERATOR TELECONUNICATII C nu il poate furniza datorita lipsei infrastructurii necesare la locatia Beneficiarului sau daca OPERATOR TELECONUNICATII C este in imposibilitate obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.”

Informare OUG 50/2010 aprobata prin Legea 288/2010 referitoare la contractele incheiate de catre BANCA A

I) ORDIN 268/30.07.2015 referitor la Contracte de credit bancar ipotecar s-au constatat urmatoarele clauze – DOSAR NR. */2/2015**

1. pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:
 - a) comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit
 - b) comision de administrare a creditului: 1% flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit.

Din analiza documentelor puse la dispozitia agentului constatator a rezultat faptul ca pentru contractele mentionate, banca percepe un comision de administrare de cont curent desi la momentul incheierii contractelor de credit petentii au achitat un comision de administrare credit de 1% din valoarea contractata pentru toata perioada de derulare a creditelor.

Asa cum rezulta din clauzele mentionate in contracte, comisionul de administrare de 1 % este achitat din suma creditata, pentru care consumatorul, pana la finalul creditului este obligat sa achite dobanda aferenta contractului. Astfel, pentru contractele de credit, consumatorii au achitat comision de administrare credit pentru toata perioada contractuala, dar cu toate acestea, banca a perceput din 21.06.2010 pana la momentul analizei petitiilor si un comision de administrare cont curent, ceea ce contravine prevederilor art. 36 alin. 1 din OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010.

Art. 36 alin 1 din OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010 prevede faptul ca “pentru creditul acordat creditorul poate percepe numai: comision de analiza dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent...”

Deoarece BANCA A nu renunta la perceperea comisionului de administrare cont curent, in conformitate cu prevederile OUG 50/2010 modificata, Presedintele ANPC a dispus prin Ordin masura complementara de aducere a tuturor contractelor similare in conformitate cu prevederile legale in termen de 30 de zile.

Incepand cu data de 03.08.2015, operatorul financiar bancar are obligativitatea ca in termen de 30 de zile sa aduca toate contractele similare la conformitate.

ORDIN NR 268 DIN DATA DE 30.07.2015

Având în vedere :

- Hotărârea de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare;
- art. 89 alin. (1) litera b), alin. (2) (3) (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată, cu modificările și completările ulterioare;
- Procesul verbal de constatare a contravenției Seria ANPC nr. 0728855 din data de 30.07.2015, încheiat împotriva operatorului economic SC BANCA A SA,

În temeiul art.5 alin.(5) din HG nr.700/2012, Secretarul de Stat, Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, numit prin Decizia nr. 113/20.03.2014 a Primului Ministru, emite următorul:

ORDIN

Art 1. Începând cu data de 30.07.2015 având în vedere PVCC ANPC nr. 0728855 din data de 30.07.2015, în conformitate cu prevederile art.89 alin. (1) lit. b) din O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată, cu modificările și completările ulterioare, se dispune pentru BANCA A SA masura complementara de aducere la conformitate a tuturor contractelor similare în conformitate cu prevederile legale, în termen de 30 de zile .

Art 2. (1). În fapt, la nivelul Comisariatului pentru Protectia Consumatorilor al Municipiului Bucuresti au fost inregistrate urmatoarele petitii: numarul ***/25.07.2015 petent RECLAMANT A, numarul ***/20.05.2015 petent RECLAMANT B, numarul ***/30.06.2015 petenta RECLAMANT C, numarul ***/27.06.2015 petenta RECLAMANT D.

In urma analizei contractelor de credit ale petentilor mentionati anterior s-au constatat urmatoarele:

In contractul de credit bancar ipotecar nr *** din 03.07.2007 incheiat intre BANCA A SA si consumatorii RECLAMANT C1 si RECLAMANT C, prin care s-a acordat un credit achizitie imobil, valoarea credita fiind de 77740 CHF, la art 6 Comisioane se preved urmatoarele:

„1.Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

- a) **Comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit, la data efectuării primei utilizari din credit**
- b) **Comision de administrare a creditului: 1,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit.**

In contractul de credit bancar nr *** din 12.03.2007 incheiat intre BANCA A SA si consumatorii RECLAMANT D1 si RECLAMANT D, prin care s-a acordat un credit pentru refinantare banci si nevoi personale in valoare de 30000 de euro, la art 5 Comisioane se mentioneaza:

„1. Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

- a) **Comision de administrare a creditului: 1,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit**

In contractul de credit bancar ipotecar nr *** din 17.04.2007 incheiat intre BANCA A SA si consumatorii RECLAMANT A si RECLAMANT A1, in valoare de 95423 CHF, la art 6 - Comisioane se mentioneaza:

„ 1. Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

- a) **Comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit, la data efectuării primei utilizari din credit**
- b) **Comision de administrare a creditului: 1,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit**

In contractul de credit bancar ipotecar nr *** din 20.12.2007 incheiat intre BANCA A SA si RECLAMANT B, pentru achizitionare imobil, valoarea creditata fiind in suma de 104450 CHF, la art 5 Comisioane se mentioneaza:

„ 1. Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

- a) **Comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit, la data efectuării primei utilizari din credit**
- b) **Comision de administrare a creditului: 1,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit**

Deasemenea consumatorul RECLAMANT B in 03.03.2008, a incheiat cu BANCA A contractul de credit bancar ***, prin care s-a acordat un imprumut in suma de 22000 euro, pentru nevoi personale care la art 5 comisioane prevede

1. Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

- a) **Comision de administrare a creditului: 1,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit**

Din analiza documentelor puse la dispozitia agentului constatator s-a constatat faptul ca pentru contractele mentionate anterior banca percepe comision de administrare cont curent desi la momentul incheierii contractelor de credit petentii au achitat un comision de administrare credit de 1% din valoarea contractata pentru toata perioada de derulare a creditelor.

Asa cum rezulta din clauzele mentionate in contracte, comisionul de administrare de 1.00% este achitat din suma creditata, pentru care consumatorul pana la finalul creditului este obligat sa achite dobanda aferenta contractului.

Contractele incheiate de catre petenti la nivelul anului 2007 au fost aliniate la prevederile OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, care a avut drept scop raportarea dobanzilor la indici de referinta verificabili si marja fixa iar comisioanele care pot fi percepute de un operator financiar bancar incepand cu 21.06.2010 fiind stabilite restrictive de catre legiuitor la art 36 din OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010.

In actele aditionale de implementare a prevederilor OUG 50/2010 la punctual I.2 Costuri 2.1.1 se stabileste **„pentru creditul acordat imprumutatul plateste bancii urmatoarele comisioane/compensatii: comision de administrare a creditului, platibil lunar in valoare procentuala prevazut in Contractul de Credit Bancar, cu exceptia cazului in care contractual de credit nu prevede acest comision si pentru care valoarea comisionului este 0”**

Intrucat nici unul dintre petentii mentionati in prezentul process verbal si nici banca nu si-au exprimat optiunea de denuntare a actelor aditionale de implementare a prevederilor OUG 50/2010 asa cum a fost prevazut la art II din Legea 288/2010, actele aditionale la momentul analizei isi produc efectele in conformitate cu termenii in care au fost formulate.

Astfel pentru contractele mentionate mai sus consumatorii au achitat comision de administrare credit pentru toata perioada contractuala, dar cu toate acestea banca a perceput din 21.06.2010 pana la momentul analizei petitiilor si un comision de administrare cont curent ceea ce contravine prevederile art 36 alin 1 din OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010.

Art 36 alin 1 OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010 prevede faptul ca **„pentru creditul acordat creditorul poate percepe numai: comision de analiza dosar, comision de administrare credit sau comision de administrare cont curent...”**

Prin punctul de vedere nr 19878 din 14.07.2015 banca precizeaza faptul ca la data de 30.06.2015 detine in sold un numar de aproximativ **12000 de contracte de credit**, care contin clauzele mai sus amintite. Totodata banca sustine ca acest comision de administrare perceput la momentul incheierii contractelor de credit nu este un comision de administrare, operatorul financiar sustinand ca acesta ar fi defapt un comision de acordare a creditului. Prin acest artificiu banca isi aroga posibilitatea de a percepe dupa data de 21.06.2010, data de intrare in vigoare a prevederilor OUG 50/2010, un comision de administrare cont curent, desi la momentul incheierii contractelor de credit a perceput si incasat un comision de administrare calculat ca procent la suma imprumutata.

Astfel conform anexei nr 1 atasata proces verbal, operatorul financiar bancar a stopat perceperea comisionului de administrare cont curent si a restituit valoarea acestuia pentru perioada iunie 2010-iunie 2015 dupa cum urmeaza:

- pentru contractele detinute de RECLAMANT B s-a restituit: suma de 30.46 CHF pentru contractul de credit nr 81073760/20.12.2007 si suma de 28.68 euro pentru contractul de credit nr *** din 03.03.2008,
- pentru contractul de credit detinut de RECLAMANT A s-a restituit suma de 53.55CHF
- pentru contractul de credit detinut de RECLAMANT C s-a restituit suma de 53.56CHF

Pentru contractul de credit bancar nr B0002419 din 12.03.2007 incheiat intre BANCA A SA si consumatorii RECLAMANT D1 si RECLAMANT D, banca nu a restituit si nu a stopat perceperea comisionului de administrare cont curent.

Deasemenea pentru cele aproximativ **12000 de contracte de credit in derulare** care au inserate aceleasi tipuri de clauze prin adresa 19878 din 14.07.2015, BANCA A nu renunta la perceperea comisionului de administrare cont curent, astfel ca in conformitate cu prevederile art 89, alin 1, lit b din OUG 50/2010 modificata **se dispune ca masura complementara aducerea tuturor contractelor similare in conformitate cu prevederile legale in termen de 30 de zile.**

Fapta operatorului financiar bancar de a percepe comision de administrare cont curent dupa data de 21.06.2010 desi la momentul incheierii contractelor de credit a perceput si incasat si un comision de administrare, achitat din suma creditata incalca prevederile art 36, alin 1, din OUG 50/2010 modificata prin Legea 288/2010 si se sanctioneaza potrivit art 86 alin 2 din acelasi act normativ cu amenda contravenționala de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Art. 3. Prezentul Ordin se va comunica SC BANCA A SA, prin luare la cunoștință cu semnătura împuternicitului operatorului economic, sau, în caz de refuz, prin poștă cu confirmare de primire la sediul social din București.

Art. 4. Prezentul Ordin poate fi contestat în termen de 30 de zile, la instanța de contencios administrativ, în condițiile Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

II) ORDIN 269/30.07.2015 referitor la Contracte de credit bancar de nevoi personale fara garantii s-au constatat urmatoarele clauze – DOSAR ***/2/2015

1. pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:
 - a) comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit;
 - b) comision de administrare a creditului: 0,00% flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit.
 - d) comision de monitorizare credit: 0,30% flat calculat asupra sumei aprobate a creditului si se achita lunar impreuna cu rata de credit.

Din analiza documentelor puse la dispozitie, rezulta ca valoarea comisionului de administrare in contractele initiale semnate de parti era prevazut ca fiind 0,00% iar prin actele aditionale de implementare a OUG 50/2010, se mentine valoarea din contractul initial dar banca conform graficului de rambursare percepe un comision de administrare majorat de la 0 la 0,3%, platibil lunar calculat la valoarea initiala a creditului.

Avand in vedere cele de mai sus, consideram ca prin actul aditional emis in baza OUG 50/2010, banca a majorat unilateral valoarea comisionului de administrare prevazut in contractul initial de la 0 la 0,3% calculat la soldul initial al creditului, fara acordul exprimat in mod expres de catre consumator prin semnarea unui act aditional, fapt ce incalca art. 35,

alin 1 lit a) din OUG 50/2010 modificata. Majorarea comisionului de administrare impus prin graficul de rambursare, parte integranta din documentele contractuale constituie o incalcare a prevederilor OUG 50/2010, aceasta majorare neputand fi considerata acceptata tacit de catre consumatori.

Pentru contractele de credit in derulare similare pentru care comisionul de administrare a fost majorat fara acceptul consumatorului si deoarece prin adresa inaintata catre CPCMB, BANCA A nu renunta la perceperea comisionului de administrare in forma majorata, in conformitate cu prevederile OUG 50/2010 modificata, Presedintele ANPC a dispus masura complementara de aducere a tuturor contractelor similare in conformitate cu prevederile legale in termen de 30 de zile prin Ordinul 269/30.07.2015.

Incepand cu data de 03.08.2015, operatorul financiar bancar are obligativitatea ca in termen de 30 de zile sa aduca toate contractele similare la conformitate.

ORDIN NR 269 DIN DATA DE 30.07.2015

Având în vedere :

- Hotărârea de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare;
- art. 89 alin. (1) litera b), alin. (2) (3) (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată, cu modificările și completările ulterioare;
- Procesul verbal de constatare a contravenției Seria ANPC nr. 0728854 din data de 29.07.2015, încheiat împotriva operatorului economic SC BANCA A SA,

În temeiul art.5 alin.(5) din HG nr.700/2012, Secretarul de Stat, Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, numit prin Decizia nr. 113/20.03.2014 a Primului Ministru, emite următorul:

ORDIN

Art 1. Începând cu data de 30.07.2015 având în vedere PVCC ANPC nr. *** din data de 29.07.2015, în conformitate cu prevederile art.89 alin. (1) lit. b) din O.U.G. nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, aprobată, cu modificările și completările ulterioare, se dispune pentru operatorul economic masura complementara de aducere la conformitate a tuturor contractelor similare în conformitate cu prevederile legale, în termen de 30 de zile .

Art 2. (1). În fapt, la nivelul Comisariatului pentru Protecția Consumatorilor al Municipiului București au fost înregistrate urmatoarele petitii nr. ***/27.05.2015 – petent domnul RECLAMANT E si nr. ***/14.05.2015 petenta doamna RECLAMANT F.

In urma analizei contractelor de credit ale petentilor mentionati anterior s-au constatat urmatoarele:

Prin contractul de credit bancar de nevoi personale fara garantii nr *** din 28.07.2006 incheiat intre BANCA A SA si consumatoarea RECLAMANT F, s-a acordat un credit in valoare de 20000 lei, iar in contract la art 6 - Comisioane se preved urmatoarele:

„1.Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

c) Comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit, la data efectuării primei utilizari din credit

d) Comision de administrare a creditului:0,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit.

d) Comision de monitorizare credit :0.30%flat calculat asupra sumei aprobate a creditului si se achita lunar impreuna cu rata de credit

Prin contractul de credit bancar nr *** din 24.07.2007 incheiat intre BANCA A SA si consumatorul RECLAMANT E, s-a acordat un credit pentru nevoi personale in valoare de 23963 lei iar la art 6 din contract la Comisioane se mentioneaza:

„ 1.Pentru creditul acordat imprumutatul va plati urmatoarele comisioane:

a) Comision de analiza: 0.00 eur; se achita din credit, la data efectuării primei utilizari din credit

b) Comision de administrare a creditului:0,00 % flat calculat asupra sumei creditului contractat, care se achita din credit la data efectuării primei utilizari din credit.

d) Comision de monitorizare credit :0.30%flat calculat asupra sumei aprobate a creditului si se achita lunar impreuna cu rata de credit

Contractele incheiate de catre petenti la nivelul anului 2006 respectiv 2007 au fost aliniate la prevederile OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, care a avut drept scop raportarea dobanzilor la indici de referinta verificabili si marja fixa iar comisioanele care pot fi percepute de un operator financiar bancar incepand cu 21.06.2010 fiind stabilite restrictiv de catre legiuitor la art 36 din OUG 50/2010 modificata si aprobata prin Legea 288/2010.

In actele aditionale de implementare a prevederilor OUG 50/2010 la punctul I.2 Costuri 2.1.1 se stabileste **„pentru creditul acordat imprumutatul plateste bancii urmatoarele comisioane/compensatii: comision de administrare a creditului, platibil lunar in valoare procentuala prevazut in Contractul de Credit Bancar, cu exceptia cazului in care contractul de credit nu prevede acest comision si pentru care valoarea comisionului este 0”**

Intrucat nici unul dintre petentii mentionati in prezentul proces verbal si nici banca nu si-au exprimat optiunea de denuntare a actelor aditionale de implementare a prevederilor OUG 50/2010 asa cum a fost prevazut la art II din Legea 288/2010, actele aditionale la momentul analizei isi produc efectele in conformitate cu prevederile OUG 50/2010.

Din analiza documentelor puse la dispozitie rezulta ca valoarea comisionului de administrare in contractele initiale semnate de parti era prevazut ca fiind zero, iar prin actele aditionale de implementare la prevederile OUG 50/2010, se mentine valoarea din

contractul initial, dar banca conform graficului de rambursare percepe un comision de administrare majorat de la 0 la 0.3%, platibil lunar calculate la valoarea initiala a creditului.

Avand in vedere cele de mai sus prin actul aditional emis in baza OUG 50/2010, banca a majorat valoarea comisionului de administrare prevazut in contractual initial de la 0% la 0.3 % calculat la soldul initial al creditului, fara acordul exprimat in mod expres de catre consumator prin semnarea unui act aditional, fapt ce incalca art 35, alin 1, lit a din OUG 50/2010 modificata. Majorarea comisionului de administrare impusa prin graficul de rambursare, parte integranta din documentele contractuale, constituie o incalcare a prevederilor OUG 50/2010, aceasta majorare neputand fi considerat acceptata tacit de catre consumatori.

In cazul in care banca modifica valoarea comisionului de administrare, are obligatia de a notifica consumatorul cu 30 de zile inainte de aplicarea noilor valori, iar neprimirea unui raspuns din partea consumatorului in termenul de 15 zile, nu este considerata acceptare tacita.

Avand in vedere cele de mai sus majorarea comisionului de administrare de la 0% la 0.3% incalca prevederile art 35 alin 1 lit a din OUG 50/2010 modificata si se sanctioneaza potrivit art 86 alin 2 din acelasi act normativ cu amenda contraventionala de la 20.000 lei la 100.000 lei.

Conform anexei nr 1 atasata procesului verbal, operatorul financiar bancar a stopat perceperea comisionului de administrare si a restituit valoarea acestuia pentru perioada iunie 2010-iunie 2015 dupa cum urmeaza:

-pentru contractul de credit detinut de RECLAMANT F s-a restituit suma de 3618 lei

- pentru contractul de credit detinut de RECLAMANT E s-a restituit suma de 4227.13 lei

Prin punctul de vedere nr *** din 14.07.2015 banca precizeaza faptul ca la data de 30.06.2015 detine in sold un numar de aproximativ **15000 de contracte de credit**, care contin clauzele mai sus amintite.

Deoarece pentru cele aproximativ 15000 de contracte de credit in derulare pentru care comisionul de administrare a fost majorat fara acceptul consumatorului de catre banca, iar prin adresa *** din 14.07.2015, BANCA A nu renunta la perceperea comisionului de administrare in forma majorata, in conformitate cu prevederile art 89 alin 1 lit b din OUG 50/2010 modificata **se dispune ca masura complementara aducerea tuturor contractelor similare in conformitate cu prevederile legale in termen de 30 de zile.**

Art. 3. Prezentul Ordin se va comunica SC BANCA A SA, prin luare la cunoștință cu semnătura împuternicitului operatorului economic, sau, în caz de refuz, prin poștă cu confirmare de primire la sediul social din București, cladirea Eurotoer Building, str.Dinu Vintila nr.11, etaj 4, 5, 6 si 7, sector 2, Romania .

Art. 4. Prezentul Ordin poate fi contestat în termen de 30 de zile, la instanța de contencios administrativ, în condițiile Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Informare Legea 363/2007 referitoare la contractele incheiate de catre Banca B

**DECIZIA Nr. 72
din data de 23.09.2015**

in conformitate cu prevederile:

- H.G. nr.700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.
- Art. 12 și 13 din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor;
- Legea nr.554/2004 a contenciosului administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

Având în vedere Procesul Verbal de Constatate a Contravenției seria ANPC, nr. *** incheiat la data de 23.09.2015 de către agenții constatatori din cadrul CRPCR Bucuresti Ilfov cu privire la controlul efectuat în data de 23.09.2015

Comisarul Sef al Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Bucuresti Ilfov — Ifighenia Elena MEICA promovat temporar, numit prin Ordinul de promovare temporara nr.*/06.07.2015 al Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, in baza atribuțiilor stabilite prin fisa postului, emite următoarea :

DECIZIE

Art.1 Având în vedere că fapta constatată și descrisă prin procesul verbal de constatare a contravenției seria ANPC, nr.*/ din 23.09.2015, incheiat împotriva operatorului economic Banca B, cu sediul social în Bucuresti este o practică comercială incorectă constând în perceperea comisionului de analiza dosar prin tragere automata din suma creditata rezulta că operatorul economic a încălcat prevederile art.4, alin I din Legea nr.*/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților in relația cu consumatorii.

Art.2. Motivele care au dus la dispunerea încetării practicii comerciale incorecte sunt :

Ca urmare a reclamatiei inregistrate la CPCMB si mentionata la punctul H din procesul verbal au fost constatate urmatoarele:

- la data de 22.07.2010 s-a incheiat contractul de credit nr.*/ intre petent si Banca B1, actuala Banca B, contract prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 60000 lei pe o perioada de 120 luni. art.4. punctul 4.1.13 banca precizeaza ca percepe un "comision de analiza de 3,5% care se retine automat din suma aprobata a Creditului" iar in art.4.4 precizeaza ca "imprumutatul va plati bancii un comision de analiza aplicat ca procent conform art.4.1.13 din valoarea creditului acordat achitat o singura data la data tragerii creditului". Pentru creditul acordat procentul de 3,5%

reprezentand comision de analiza, din suma creditata de 60000 lei si reprezenta valoarea de 2100 lei, suma pentru care petenta achita dobanda pentru toata perioada de creditare, deoarece aceasta suma este retrasa automat din valoarea creditului acordat. Banca nu a facut dovada faptului ca i-a adus la cunostinta consumatorului ca acest comision poate fi platit din surse proprii astfel incat sa nu fie nevoit sa achite dobanda la o suma de care nu a beneficiat fizic, si care a reprezentat un cost al bancii,

Astfel, fapta operatorului. economic de a impune consumatorului contravaloarea comisionului de analiza dosar sa fie trasa automat din suma creditata constituie o practica comerciala incorecta fiind contrara diligentei profesionale consumatorul neavand la dispozitie o alta varianta decat sa accepte chiar daca acest lucru este dezavantajos financiar pentru acesta, afectand interesele sale economice. Mentionam ca utilizarea aceleiasi practici incorecte rezulta si din analiza contractelor nr. */ din 05.08.2010 si nr. */ din 23.08.2010, incheiate intre Banca B si alti consumatori. In concluzie, consideram ca banca incalca prevederile art 4, alin.1 din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, modificata si abaterea se sanctioneaza potrivit. art.15, alin.I, lit.a din Legea 363/2007 cu amenda contraventionala de la 2.000 lei la 100.000 lei.

Art. 3 Se dispune instituirea procedurilor legale corespunzatoare pentru incetarea practicii comerciale incorecte constatata la Banca B, în conformitate cu art.13, lit.b din Legea nr.363/2007. Avand in vedere faptul ca prin practica comerciala incorecta descrisa anterior sunt afectate interesele economice ale consumatorilor se va institui remedierea prin recalcularea dobanzilor astfel incat dobanda sa se aplice la suma pusa efectiv la dispozitia consumatorului si nu la intreaga suma creditata din care s-a retras automat valoarea comisionului de analiza. Operatorul economic bancar are obligatia sa recalculeze procentul de dobanda pentru toate contractele in curs de executare la care comisionul de analiza a fost tras automat din suma creditata.

Art.4. Prezenta Decizie poate fi contestată conform Legii nr.554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Informare Legea 363/2007 referitoare la contractele incheiate de catre

BANCA C

Decizia nr. 73 din 24.09.2015

În conformitate cu prevederile HG nr.700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;

- Art. 12 și 13 din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor;

-Legea nr.554/2004 a contenciosului administrativ. cu modificările și completările ulterioare;

Având în vedere Procesul Verbal de Constatare a Contravenției seria ANPC, nr.*** încheiat la data de 24.09.2015 de către agenții constatatori din cadrul CRPCR Bucuresti Ilfov cu privire la controlul efectuat în data de 24.09.2015

Comisarul Sef al Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Bucuresti Ilfov emite următoarea

DECIZIE

Art.1 Având în vedere că fapta constatată și descrisă prin procesul verbal de constatare a contravenției seria ANPC, nr.*** din 24.09.2015. încheiat împotriva operatorului economic BANCA C, cu sediul social în Bucuresti este o practică comercială incorectă constând în mărirea marjei fixe prin actul aditional de reesalonare, în mod nejustificat, de la valoarea de 7.15 la 7.65, rezulta că operatorul economic a încălcat prevederile art.9. lit c) din Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii.

Art.2. Motivele care au dus la dispunerea încetării practicii comerciale incorecte sunt :
Ca urmare a reclamației înregistrate la CPCMB și menționată la punctul H din procesul verbal au fost constatate următoarele:

- la data de 13.10.2008 s-a încheiat contractul de credit cu garanție reală imobiliară nr. HL *** între petenta și BANCA C, contract prin care s-a acordat un împrumut în suma de 87000 CHF pe o perioadă de 336 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizează că "rata dobânzii este variabilă, în funcție de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la șase luni la care se adaugă Marja fixă în valoare de 7,15 iar rata dobânzii variabile la data semnării contractului era de 10.03%. Astfel, din analiza graficului de rambursare din data de 23.10.2008 rezulta că rata ce trebuie achitată de petenta era în valoare de 783 CHF.

În contextul macroeconomic internațional dificil caracterizat prin deprecierea monedei naționale în raport cu CHF, precum și situația dificilă a împrumutului în vederea

achitării ratelor de credit, între petenta și banca s-a încheiat Actul Adicional nr.1 din 18.10.2010, prin care timp de 365 de zile de la data reesalonării, rata anuală a dobânzii este fixă 4.3% pe an iar după expirarea acestui termen marja fixă este în valoare de 7.65% conform art.2, punctul 2.2.

Prin contractul inițial s-a stabilit că dobânda aplicată creditului să fie variabilă în funcție de indicii de referință CHF 6M și o marja fixă de 7.15 iar prin actul aditional de reesalonare banca mărește în mod nejustificat marja la valoarea de 7.65. Astfel, consumatorul pentru a beneficia de o perioadă de dobândă redusă pe parcursul unui an de zile este nevoit să semneze actul aditional prin care banca a mărit marja la expirarea perioadei de facilitare. Considerăm că aceste marje fixe stabilite la valori nejustificate prin acte aditionale de restructurare, mai mari decât cele prevăzute în contractul de credit semnat inițial, afectează iremediabil un consumator ce întâmpină greutăți la plata unor rate prin mărirea costului total, consumator ce va fi astfel captiv al băncii respective, aflat în imposibilitatea reală de a refinanța creditul din cauza scăderii veniturilor și/sau a imobilelor ipotecate, aduse în garanție. Astfel, lipsa de etică a băncii se transpune într-o practică comercială incorectă, agresivă, de natură a-l constrânge și influența pe consumatorul mediu aflat într-o situație nefericită întâmpinând greutăți în a duce la bun sfârșit obligațiile asumate, afectând în mod evident raționamentul acestuia iar decizia sa la restructurarea creditului prezentat drept soluție salvatoare a problemei cu care se confruntă, este cert influențată astfel în mod conștient de banca. În concluzie, considerăm că banca încalcă prevederile art.9, lit.c din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, modificată și se sancționează conform OG nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor cu "avertisment".

Art. 3 Se dispune instituirea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicii comerciale incorecte constatată la BANCA C, în conformitate cu art.13, alin.1, lit.b din Legea nr.363/2007.

Art.4. Prezenta Decizie poate fi contestată conform Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Informare Legea 363/2007 referitoare la contractele încheiate de către

BANCA C

DECIZIA Nr. 74 din data de 25.09.2015

În conformitate cu prevederile:

- H.G. nr.700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- Art. 12 și 13 din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor;
- Legea nr.554/2004 a contenciosului- administrativ, cu modificările și completările ulterioare;

Având în vedere Procesul Verbal de Constatare a Contravenției seria ANPC, nr.*** încheiat la data de 25.09.2015 de către agenții constatatori din cadrul **CRPCR** Bucuresti Ilfov cu privire la controlul efectuat în data de 25.09.2015

Comisarul Șef al Comisariatului Regional pentru Protecția Consumatorilor Regiunea Bucuresti Ilfov emite următoarea:

DECIZIE

Art.1 Având în vedere că fapta constatată și descrisă prin procesul verbal de constatare a contravenției seria ANPC, nr.*** din 25.09.2015, încheiat împotriva **operatorului** economic BANCA C, cu sediul social în Bucuresti, este o practică comercială incorectă deoarece banca a prezentat consumatorilor informații neclare în ceea ce privește mărirea ratei de dobândă cu 0,5%. respectiv 0,25%. rezulta că operatorul economic a încălcat prevederile art.4, alineatul 1 litera a) și b) din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii.

Art.2. Motivele care au dus la dispunerea încetării practicii comerciale incorecte sunt : Ca urmare a reclamațiilor înregistrate la **CPCMB** și menționate la **punctul H din** procesul verbal au fost constatate următoarele:

- la data de 19.05.2008 petentul a încheiat cu BANCA C un contract de credit HL *** garantat cu ipoteca cu dobândă variabilă în suma de 130.000 CHF pe o perioadă de 420 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizează ca "pentru perioada cuprinsă între data primei trageri și data împlinirii a 12 luni de la data primei trageri, rata dobânzii este fixă 3.90 % pe an" iar după împlinirea termenului de 12 luni, rata dobânzii este variabilă în funcție de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la șase luni la **care se adaugă Marja Fixă în** valoare de 3.9" iar "rata dobânzii variabilă la data semnării contractului inițial era de 6.70%". De asemenea, rata dobânzii se majorează cu 0.5p.p după împlinirea termenului de 12 luni.

Din analiza informațiilor rezultă că marja băncii a fost după primul an în valoare de 4.4% deși în contractul încheiat este precizat clar: MARJĂ FIXĂ în valoare de 3,9.

În cazul acestei reclamații banca nu a putut face dovada care este cauza majorării ratei de dobândă cu 0.5p.p după împlinirea termenului de 12 luni.

Din Raportul de evaluare nr. ***/4/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 09.05.2008 asupra imobilului, rezultă că valoarea de piață a imobilului este de 95.000 EURO, transformat în CHF valoarea de piață menționată de evaluator fiind 153.800 CHF. După cum se poate observa valoarea imobilului avansată de evaluator, depășește valoarea de împrumut acordată. Deși dobânda aplicată creditului este raportată la indici de referință verificabili LIBOR 6M și o marjă fixă de 3.9, operatorul financiar bancar majorează rata cu 0,5 puncte procentuale fără o explicație clară și corectă.

- în data de 27.08.2008 petentul a încheiat cu BANCA C un contract de credit (***) garantat cu ipotecă cu dobândă variabilă în sumă de 109.600 CHF pe o perioadă de 420 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizează ca "pentru perioada cuprinsă între data primei trageri și data împlinirii a 6 luni de la data primei trageri, rata dobânzii este fixă 3.9 % pe an" iar după împlinirea termenului de 6 luni, rata dobânzii este variabilă în funcție de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la șase luni la care se adaugă Marja Fixă în valoare de 3.9". De asemenea, rata dobânzii se majorează cu 0.5p.p după împlinirea termenului de 6 luni. Rata dobânzii variabilă la data semnării contractului inițial era de 6.78%".

Banca motivează că pentru acest produs de creditare dobânda se majorează cu 0.5 pp ca urmare a valorii sumelor acordate raportate la valoarea de piață a garanției conform raportului de evaluare valabil la momentul analizei solicitării. Din raportul de evaluare nr 682/4/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 09.05.2008 asupra imobilului, rezultă că valoarea de piață a imobilului este de 75 000 EURO, transformat în CHF valoarea de piață menționată de evaluator fiind 121.800 CHF. După cum se poate observa valoarea imobilului avansată de evaluator, depășește valoarea de împrumut acordată iar la momentul încheierii contractului consumatorul nu avea cunoștința despre faptul că valoarea ratei dobânzii care a fost încă de la început raportată la indici de referință și marjă fixă 3.9 se majorează cu 0,5 puncte procentuale datorită valorii de piață a imobilului. După cum se poate observa și la momentul analizei reclamației marja aplicată creditului este de 4.4 în loc de 3.9 cât este precizată în contractul încheiat de către părți.

- în data de 02.10.2008 petenta a încheiat cu BANCA C un contract de credit (***) garantat cu ipotecă cu dobândă variabilă în sumă de 130.400 CHF pe o perioadă de 360 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizează ca "pentru perioada cuprinsă între data primei trageri și data împlinirii a 6 luni de la data primei trageri, rata dobânzii este fixă 3.90 % pe an" iar după împlinirea termenului de 6 luni, rata dobânzii este variabilă în funcție de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la șase luni la care se adaugă Marja Fixă în valoare de 3.9". De asemenea, rata dobânzii se majorează cu 0.5p.p după împlinirea termenului de 6 luni. Rata dobânzii variabilă la data semnării contractului inițial era de 6.78%".

Anterior încheierii contractului, în data de 21.08.2008 banca a făcut o ofertă petiționarei concretizată într-o Scrisoare de ofertă, în care apare clar precizat că "Valorile și procentele comunicate în prezentul document sunt valabile timp de 60 de zile de la comunicare". În aceeași Scrisoare de ofertă la cap. 3 — Rata nominală anuală a dobânzii, se cumulează zilnic și se calculează lunar aplicându-se la soldul capitalului nerambursat, anul considerându-se a avea 360 zile apare menționat: "Oferta este valabilă în cazul în care valoarea creditului nu depășește 75% din valoarea garanției. în cazul în care se depășește

acest procent, dobânda va crește cu 0,5% (atât cea fixă cât și cea variabilă)". Din Raportul de evaluare nr. ***/5/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 27.08.2008 asupra imobilului, rezultă că valoarea de piață a imobilului este de 95 000 EURO, transformat în CHF valoarea de piață menționată de evaluator fiind 153.500 CHF. **Această valoare** a imobilului avansată **de evaluator nu apare menționată în Scrisoarea de ofertă** astfel încât consumatoarea nu avea de unde sa cunoască dacă valoarea creditului depășește cu 75% sau nu valoarea garanției.

- in data de 07.08.2008 petenta a încheiat cu BANCA C un contract de credit (***) garantat cu ipotecă cu dobândă variabilă în sumă de 115.770 CHF pe o perioadă de 420 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizeaza ca "pentru perioada cuprinsa intre data primei trageri si data implinirii a 6 luni de la data primei trageri, rata dobanzii este fixa 4.90 % pe an" iar dupa implinirea termenului de 6 luni, rata dobanzii este variabila in functie de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la sase luni la care se adauga Marja Fixa in valoare de 4.4 ". De asemenea, rata dobanzii se majoreaza cu 0.5p.p dupa implinirea termenului de 6 luni. Rata dobanzii variabile la data semnarii contractului initial era de 7.78%".

Anterior încheierii contractului, în data de 30.06.2008 banca a făcut o ofertă petiționarei concretizată într-o Scrisoare de ofertă, în care apare clar precizat că "Valorile și procentele comunicate în prezentul document sunt valabile timp de 60 de zile de la comunicare". in aceeași Scrisoare de ofertă la cap. 3 — Rata nominală anuală a dobânzii, se cumulează zilnic și se calculează lunar aplicându-se la soldul capitalului nerambursat, anul considerându-se a avea 360 zile apare menționat: "Oferta este valabilă în cazul în care valoarea creditului nu depășește 75% din valoarea garanției. in cazul în care se depășește acest procent, dobânda va crește cu 0,5% (atât cea fixă cât și cea variabilă)"

In punctul de vedere prezentat de BANCA C ca raspuns la prezenta reclamatie nr ***/14.09.2015, banca motiveaza ca pentru acest produs dc creditare dobanda se majoreaza cu 0.5 pp ca urmare a valorii sumelor acordate raportate la valoarea de piata a garantiei conform raportului de evaluare valabil la momentul analizarii solicitarii. Din raportul de evaluare nr ***/4/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 09.07.2008 asupra imobilului, rezultă că valoarea de piață a imobilului este de 84 000 EURO, transformat în CHF valoarea de piață menționată de evaluator fiind 136.200 CHF. Dupa cum se poate observa valoarea imobilului avansată de evaluator, depaseste valoarea de imprumut acordata iar la momentul incheierii contractului consumatorul nu avea cunostinta despre faptul ca valoarea ratei dobanzii care a fost inca de la inceput raportata la indici de referinta si marja. fixa 4.4 se majoreaza cu 0,5 puncte procentuale datorita valorii de piata a imobilului. Dupa cum se poate observa si la momentul analizarii reclamatiei marja aplicata creditului este de 4.9 in loc de 4.4 cat este precizata in contractul incheiat de catre parti.

- in data de 14.05.2008 petentul a încheiat cu BANCA C un contract de credit (***) garantat cu ipotecă cu dobândă variabilă în sumă de 83.600 CHF pe o perioadă de 300 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizeaza ca "pentru perioada cuprinsa intre data primei trageri si data implinirii a 6 luni de la data primei trageri, rata dobanzii este fixa 4.90 % pe an" iar dupa implinirea termenului de 6 luni, rata dobanzii este variabila in functie de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la sase luni la care se adauga Marja Fixa in valoare de

4.4". De asemenea, rata dobanzii se majoreaza cu 0.5p.p dupa implinirea termenului de 6 luni. Rata dobanzii variabile la data semnarii contractului initial era de 7.20%".

Anterior încheierii contractului, în data de 01.04.2008 banca a făcut o ofertă petiționarei concretizată într-o Scrisoare de ofertă, în care apare clar precizat că "Valorile și procentele comunicate în prezentul document sunt valabile timp de 60 de zile de la comunicare". in aceeași Scrisoare de ofertă la cap. 3 — Rata nominală anuală a dobânzii, se cumulează zilnic și se calculează lunar aplicându-se la soldul capitalului nerambursat, anul considerându-se a avea 360 zile apare menționat: "Oferta este valabilă în cazul în care valoarea creditului nu depășește 75% din valoarea garanției. in cazul în care se depășește acest procent, dobânda va crește cu 0,5% (atât cea fixă cât și cea variabilă)".

In punctul de vedere prezentat de BANCA C ca raspuns la prezenta reclamatie nr ***/14.09.2015, banca motiveaza ca pentru acest produs de creditare dobanda se majoreaza cu 0.5 pp ca urmare a valorii sumelor acordate raportate la valoarea de piata a garantiei conform raportului de evaluare valabil lamomentul analizarii solicitarii.

Din raportul dc evaluare nr 213/4/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 17.04.2008 asupra imobilului rezulta ca valoarea de piata a imobilului este de 62000 EURO, transformat in CHF valoarea de piață menționată de evaluator fiind 98.400 CHF. Dupa cum se poate observa valoarea imobilului avansată de evaluator, depaseste valoarea de imprumut acordata iar la momentul incheierii contractului consumatorul nu avea cunostinta despre faptul ca valoarea ratei dobanzii care a fost inca de la inceput raportata la indici de referinta si marja fixa 4.4 se majoreaza cu 0,25 puncte procentuale datorita valorii de piata a imobilului. Ulterior la data de 15.04.2013 intre parti se incheie actul aditional nr 1 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 3.3% pe an, iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4.65 puncte procentuale.Desi in contractul initial marja era stabilita ca fiind 4.4, prin actul aditional de reesalonare banca impune consumatorului marja marita cu 0.25 puncte procentuale. Dupa cum se poate observa si la momentul analizarii reclamatiei marja aplicata creditului este de 4.65 in loc de 4.4 cat este precizata in contractul incheiat de catre parti.

- in data de 28.08.2008 petentul a încheiat cu BANCA C un contract de credit (***) garantat cu ipotecă cu dobândă variabilă în sumă de 212.000 CHF pe o perioadă de 360 luni. La art.2, punctul 2.1. banca precizeaza ca "pentru perioada cuprinsa intre data primei trageri si data implinirii a 6 luni de la data primei trageri, rata dobanzii este fixa 3.90 % pe an" iar dupa implinirea termenului de 6 luni, rata dobanzii este variabila in functie de EURIBOR/LIBOR CHF/LIBOR/BUBOR la sase luni la care se adauga Marja Fixa in valoare de 3,9". De asemenea, rata dobanzii se majoreaza cu 0.5p.p dupa implinirea termenului de 6 luni. Rata dobanzii variabile la data semnarii contractului initial era de 6.78%".

Din raportul de evaluare nr ***/4/13 întocmit de evaluatorul băncii în data de 08.08.2008 asupra imobilului, rezultă că valoarea de piață a imobilului este de 159000 EURO, transformat în CHF valoarea de piață mentionată de evaluator fiind 258700 CHF. Dupa cum se poate observa valoarea imobilului avansată de evaluator, depaseste valoarea de imprumut acordata iar la momentul incheierii contractului consumatorul nu avea cunostinta despre faptul ca valoarea ratei dobanzii care a fost inca de la inceput raportata la indici de referinta si marja fixa 3.9 se majoreaza cu 0,5 puncte procentuale datorita valorii de piata a imobilului. Ulterior intre parti se incheie actele aditionale astfel:

– la data de 24.01.2011 se incheie actul aditional nr 1 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 4.39% pe an, iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4.9 puncte procentuale.

– la data de 06.09.2011 se incheie actul aditional nr 2 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 3.4 % pe an, iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4.9 puncte procentuale

– la data de 18.12.2012 se incheie actul aditional nr. 3 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 3,7% pe an iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4,9 pp.

-la data de 22.05.2014 se incheie actul aditional nr 4 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 3.8 % pe an, iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4.9 puncte procentuale

– la data de 19.08.2015 se incheie actul aditional nr 5 prin care se acorda o perioada de reesalonare in care dobanda este fixa 3.8 % pe an, iar dupa implinirea termenului banca stabileste ca valoarea marjei este de 4.9 puncte procentuale

Din analiza acestor acte aditionale se observa ca in perioadele in care banca acorda asa numitele perioade de reesalonare dobanda aplica pe parcursul unui an este de cele mai multe ori aproximativ egala cu marja din componenta dobanzii.

Desi in contractul initial marja era stabilita ca fiind 3.9, prin actul aditional de reesalonare banca impune consumatorului marja marita cu 1 punct procentual. Dupa cum se poate observa si la momentul analizei reclamatii marja aplicata creditului este dc 4.9 in loc de 3.9 cat este precizata in contractul incheiat de Catre parti.

In contractele mai sus mentionate desi dobanda era raportata la indici de referinta si marja banca prin clauzele contractuale inserate in contract banca a marit valoarea acesteia cu 0.5 pp sau 0.25 pp dupa caz..

In concluzie, consideram ca prin prezentarea unor informatii eronate, dar și prin lipsa unor informații clare în ceea ce privește circumstanțele care conduc la mărirea ratei de dobanda cu 0,5% respectiv 0.25%, s- a creat de drept premiza pentru BANCA C de a induce în eroare sau de a fi susceptibilă să inducă în eroare, decizia dc tranzactionare a consumatorului, comportamentul economic al consumatorului care a semnat un contract de credit, banca incalca prevederile art. 4, aliniatul 1 litera a) și b) din Legea nr.363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, modificata si se sanctioneaza conform OG nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor cu "avertisment".

Art. 3 Se dispune instituirea procedurilor legale corespunzatoare pentru incetarea practicii comerciale incorecte constatată la BANCA C, la un numar de 395 contracte de credit, în conformitate cu art.13, alin.1, lit.b din Legea nr.363/2007.

Art.4. Prezenta Decizie poate fi contestată conform Legii nr.554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Informare Legea 363/2007 referitoare la contractele incheiate de catre

BANCA D

ORDIN 280/09.07.2014

Având în vedere:

- Hotărârea de Guvern nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările ulterioare;

- art. 4 alin. (1) litera a), art. 12 și art. 13 alin. (1) litera a) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare;

- Procesul verbal de constatare a contravenției Seria ANPC nr. *** din data de 05.05.2014.

În temeiul art. 5, alin. (5) din nr. H.G.700/2012, Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, numit prin Decizia nr. 113/20.03.2014 a Primului Ministru, emite următorul:

ORDIN

Art 1. Art 1. Începând cu data de 25.03.2014 se dispune încetarea practicii comerciale încorecte, utilizată de operatorul economic BANCA D, înregistrată la ONRC sub nr. ***/44/1991, având CUI RO*****, cu sediul în București, practică ce constă în decizia unilaterală a băncii ca la momentul restructurării creditelor, să mărească marjele din componența dobânzii, prin introducerea în acestea a comisionului de administrare la care aceasta a renunțat expres prin actele adiționale semnate cu clienții, practică contrară diligențelor profesionale prin care se înțelege „*competența și grija așteptată, în mod rezonabil, de un consumator din partea comercianților, în conformitate cu practicile corecte de piață și/sau cu principiul general al bunei-credințe, în domeniul de activitate al acestora*”.

Art 2. (1). În fapt, In reclamația *** din 14.01.2014 completată cu reclamațiile *** din 28.02.2014 *** din 05.05.2014 ***/12.05.2014 ***/13.05.2014 4789/19.05.2014 petenta ne aduce la cunostinta dificultatile intampinate de aceasta la plata ratelor ca urmare a diminuării veniturilor salariale precum si a restructurarilor care au dus la inrautatarea situatiei financiare a acesteia. In fapt la data de 20.03.2008 intre petenta si banca se incheie contractul de credit de nevoi personale prin care s-a acordat un imprumut in suma de 10250 euro pe o perioada de 96 luni, cu scadenta finala la 20.03.2016. Potrivit art 3.1.2 consumatoarea a achitat in primele 6 luni o dobanda curenta fixa de 6.5% iar ulterior variabila in functie de „*evolutia pietei financiare sau de politica bancii*”. Tot pentru acest imprumut consumatoarea achita si un comision de administrare de **0.45% aplicat la valoarea initiala** a creditului asa cum se prevede la art 3.5 din contract, comision la care banca „*in functie de evolutia pietei financiare poate renunta din al doilea an*”. Din luna a saptea, pentru creditul acordat, banca a majorat dobanda la valoarea de 9.5% iar dupa numai o luna, in luna octombrie 2008 procentul de dobanda a fost majorat la valoarea de 10,5%. Avand in vedere cresterile

successive de dobanda, consumatoarea inregistreaza intarzieri la plata ratelor astfel ca se vede nevoita sa solicite o restructurare/reesalonare a creditului. In acest sens, la 14.08.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care la soldul de 9085,85 euro se adauga 177,19 euro, sume ce reprezinta dobanzi, comisioane si alte costuri, noul sold fiind in suma de 9263.04 euro. Pe perioada restructurarii de 1 an de zile potrivit art 2.4 se achita o dobanda de 1.06% pana la data de 20.07.2010, ca ulterior sa se achite o dobanda variabila conform formulei **Euribor 6 luni +Marja 21.87%**. Tot prin acest act aditional se mareste perioada de creditare cu 16 luni, data scadenta fiind 20.07.2017 iar potrivit art 3 **„incepand cu data incheierii prezentului act aditional banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**. Din graficul de rambursare atasat primului act aditional se observa ca pe perioada restructurarii rata lunara este de 99.99 EURO, dupa restructurare consumatoarea trebuie sa achite 196.15 euro. Intrucat banca prin prevederile art 3 din actul aditional renunta la incasarea comisionului de administrare care era de 0,45% din valoarea imprumutata (potrivit graficului initial valoarea acestuia era de 46.13 euro/luna) se observa ca rata lunara a acestuia creste si mai mult decat atat, perioada de creditare dupa primul act aditional se mareste cu 16 luni, perioada in care consumatoarea va achita dobanzi marite, pe o perioada mai mare de timp. Prin cererea nr 630 din 11.08.2010 petenta solicita din nou o restructurare, fapt pentru care se incheie actul aditional nr 2 la 25.08.2010 prin care asa cum rezulta din art 2 soldul creditului va fi de 8370.61 euro format din 8184.51 euro la care se adauga suma de 186.10 euro, sume ce reprezinta dobanzi, comisioane si alte costuri. Pana la data de 25.08.2011 se percepe dobanda de 1% iar incepand cu 25.09.2011 potrivit art 2.3 dobanda aplicata va fi calculata conform formulei **Euribor 6 luni +Marja 30.09%**. Potrivit graficului de rambursare anexat actului aditional de restructurare (actul aditional nr 2) pe perioada restructurarii petenta achita o rata de 104.42 euro iar dupa aceasta perioada rata lunara devine 218 euro. Si dupa incheierea perioadei 2 restructurare consumatoarea continua sa intampine dificultati la plata ratelor fapt pentru care solicita o noua restructurare. Astfel prin actul aditional noul sold va fi de 7691.23 euro suma formata din soldul initial de 7195.90 euro la care se adauga restantele in suma de 495.90 euro, la noul sold se vor calcula dobanzi in continuare.

Daca la momentul incheierii contractului valoarea totala platibila de catre consumator calculata pentru 96 luni era in valoare totala de 17600 euro, valoare care continea si comisionul de administrare, dupa cea de-a treia restructurare valoarea totala platibila devine 18049.14 EURO. Desi prin primul act aditional de restructurare banca renunta la comisionul lunar de administrare (0.45% din valoarea initiala a creditului), aceasta mentine in continuare costurile ridicate, marind marja din componenta dobanzii prin fiecare act aditional, ceea ce nu poate fi considerata o practica comerciala corecta impovarand excesiv in continuare consumatorul. In concluzie putem aprecia ca banca nu se comporta in mod corect in relatia sa cu consumatorul, profita de situatia nefericita in care acesta se afla, asa cum se poate observa restantele consumatorului fiind relativ mici de 177.19 euro in cazul primului act aditional si 186.10 euro in cazul celui de al doilea act aditional. Banca in momentul in care aceasta solicita restructurarea intelege sa capitalizeze aceste restante la soldul creditului existent pentru care va calcula dobanzi nejustificat de mari, mai mult decat atat, prelungeste cu 16 luni perioada de creditare iar prin faptul ca prin semnarea actului aditional de restructurare nr 1 potrivit art 3 banca renunta la incasarea comisionului de administrare ar insemna ca de la acest moment valoarea totala platibila sa fie reduca cu valoarea acestui comision care reprezinta circa 0.45% din valoarea creditului acordat. Prin adresa 3184 din 01.04.2014 consumatoarea ne aduce la cunostinta faptul ca banca in perioada in care echipa de control a recomandat solutionarea pe cale amiabila a diferendului aceasta a inteles sa transmita o oferta prin care sa diminueze marja de la

valoarea de **30.28% la 20% cu conditia achitarii sumei restante**. Acest lucru rezulta si din adresele prezentate institutiei noastre nr 2631 din 14.03.2014. Dupa cum se poate observa aceste variante propuse de banca nu sunt conforme cu cele mentionate in actul aditional deoarece aceasta nu elimina comisionul de administrare din valoarea marjei, mai exact banca nu a renuntat la acest comision de administrare care a fost introdus in valoarea marjei si aplicat in continuare ceea ce este o practica incorecta, agresiva, pe care a ales-o in relatia sa cu consumatorul.

Prin reclamatia nr *** **din 20.02.2014** petentul ne aduce la cunostinta faptul ca la momentul de fata „nu mai face fata la plata ratelor” si tot odata nu intelege faptul ca suma totala platibila a crescut nejustificat

fiind in situatia de a ramane fara locuinta. La data de 21.12.2007 intre petent si banca se incheie contractul de credit **** prin care se acorda un imprumut in suma de 40800 euro pe o perioada de 204 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda curenta revizuibila potrivit art 3.1 si care este de 9.5% pe an la data semnarii contractului de credit si care potrivit art 3.3 poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii”**. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.23% aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.7 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia”**, ceea ce de fapt nu se intampla. Pe parcursul derularii creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 26.10.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 38961.20 euro se adauga suma de 58.55 euro, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 39019.75 euro, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane.

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 21.11.2009 s-a aplicat o dobanda de 5.23%, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.4 astfel: **Euribor la 6 luni +Marja Bancii de 11%**, dar pana la o data ulterioara care va fi comunicata de banca se va aplica un procent de dobanda redus de **10.05%** pe an. Prin acest act aditional se prelungeste perioada de creditare cu 10 luni de la 21.12.2024 la 21.10.2025 si tot prin acest act aditional de creditare asa cum se prevede la art 3 **„incepand cu data incheierii prezentului act aditional banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 298.63 euro, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 414.77 euro, valoarea totala platibila fiind de 73264.92 euro.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului **** din 21.12.2007 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control acest act aditional si potrivit caruia la acea data marja bancii avea valoarea de 11 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 9.05 puncte procentuale. Dupa cum se observa prin actul aditional de aliniere la prevederile OUG 50/2010 banca calculeaza o marja micorata de **9.05 puncte procentuale** iar in cadrul actului aditional de restructurare marja care va fi aplicata dupa expirarea acestei perioade de 12 luni va fi de **11 puncte procentuale** desi prin acest act aditional banca a renuntat la perceperea comisionului de administrare (0.45% calculat la soldul creditului). In continuare

consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea actului aditional nr 2 la data de 08.11.2010, la 2 luni dupa expirarea perioadei de implementare a prevederilor OUG 50/2010. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 335.84 euro se adauga la soldul de 37427.13 euro, iar la noul sold in valoare de 37762.97 euro banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 5% iar incepand cu 08.11.2011 se va aplica un procent de dobanda calculat conform formulei **EURIBOR la 6 luni + marja de 9,71%**. Dupa incheierea acestui act aditional, valoarea totala platibila fiind tot de 73264.92 euro. Deci asa cum se poate observa intre primul act aditional de restructurare si cel de al doilea act de restructurare valoarea totala platibila este aceeasi, banca in continuare mentinand valoarea comisionului de administrare ca un cost ascuns desi potrivit art 3 din primul act aditional sustine ca a renuntat la incasarea acestuia.

Prin actul aditional nr 3 prin care se mai acorda o perioada de 15 luni in care consumatorul achita dobanda fixa de 6% dupa expirarea perioadei de restructurare, banca va aplica soldului de 37523.86 euro (suma compusa din sold vechi 35601.64 euro + restante de 1922.22 euro sume ce repezinta dobanzi comisioane neachitate potrivit art 1) un procent de dobanda calculat conform formulei **Euribor la 6 luni + marja de 9.14%**.

Prin toate cele 3 acte aditionale incheiate prin care banca a acordat restructurari consumatorului, in loc sa-l ajute sa reuseasca sa depaseasca momentul si sa continue sa- si achite ratele lunare, acesta s-a adancit in datorii ca urmare a faptului ca prin modul in care banca a modificat marjele si prin faptul ca de la prima restructurare a inteles sa includa valoarea comisionului de administrare in marja, consideram ca aceasta a profitat de situatia nefericita a consumatorului acesta din urma riscand in orice moment sa ajunga in procedura de executare silita.

Prin reclamatia nr *** **din 18.02.2014** petentul reclama modul in care s-a comportat banca in relatia cu acesta. La data de 14.05.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***75345192594 prin care se acorda un imprumut in suma de 20.500 euro pe o perioada de 120 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda curenta variabila potrivit art 3.1 si care este de 9.5% pe an si care potrivit art 3.2 poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii”**. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.45 % aplicat la valoarea initiala a creditului si la care asa cum este precizat la art 3.5 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia”**, ceea ce de fapt nu se intampla. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 31.831,8 euro si cu o rata lunara de 357,51 euro. Incepand cu noiembrie 2008 dobanda creditului creste de la 9,5 la 10.5% pe an. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda a creditului, consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 04.11.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 18.805,64 euro se adauga suma de 331,16 euro, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 19.136,80 euro, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 19.10.2009 s-a aplicat o dobanda de 7.36 %, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Euribor la 6 luni +Marja Bancii de 19.27%**. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 **„banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**. Potrivit graficului de

rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 250,16 euro, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 380,46 euro, valoarea totala platibila fiind de 37.648,44 euro. Asa cum se poate observa valoarea totala platibila dupa restructurare devine **37.648,44** euro fata de **31.831,8** euro, desi perioada de creditare este aceeasi iar odata cu incheierea actului aditional banca a mentionat ca renunta la incasarea **comisionului de administrare**.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea actului aditional nr 2 la data de 12.12.2010. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 452,94 euro se adauga la soldul de 17.399,05 euro, iar la noul sold in valoare de 17.851,99 euro banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 8 % iar incepand cu 20.12.2011 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **EURIBOR la 6 luni + marja de 22.89%**. Dupa incheierea acestui act aditional valoarea totala platibila la 20.05.2018 fiind in valoare totala de 34.639,72 euro cu o rata lunara de 408,32 euro. Avand in vedere cele de mai sus se poate observa practica comerciala a bancii, astfel daca la inceputul relatiei contractuale pentru un credit in suma de 20.500 euro pe o perioada de 120 luni cu o dobanda initiala de 9.5% pe an si un comision de administrare de 0.45% la valoarea initiala a creditului, valoarea totala platibila este in valoare de **31.831,8** euro, iar dupa 2 restructurari prin care consumatorul pe perioada de restructurare plateste un procent de dobanda in prima restructurare de 7.36 % iar mai apoi la a doua restructurare achita un procent de dobanda de 8 %, ajunge sa achite o valoare totala platibila de 34.639,72 euro, desi la prima restructurare banca a renuntat conform art 3 la incasarea comisionului de administrare.

Prin reclamatia nr *** **din 10.03.2014** petenta reclama modul abuziv in care s-a comportat banca in relatia cu acesta. La data de 18.06.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***00145352286 prin care se acorda un imprumut in suma de 89832.28 CHF pe o perioada de 288 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 5.5% pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 3.1 si care potrivit art 3.2 poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii”**. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.15 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.14 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia”**. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 161979.83 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 690 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 130 CHF. Dupa primul an de creditare dobanda creditului creste de la 5,5 la 6.5% pe an. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatoarea intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 14.10.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 87559.92 CHF se adauga suma de 441.05 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 87970.97 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 19.10.2009 s-a aplicat o dobanda de 1.40 %, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Euribor la 6 luni +Marja Bancii de 11.05%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.4, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 8.57%. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 **„banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 375.05CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine

713.80 CHF, valoarea totala platibila fiind de 191041.50 CHF. Asa cum se poate observa valoarea totala platibila dupa restructurare devine **191041.50 CHF** fata de **161979.83 CHF**, desi perioada de creditare este aceeași iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului **** din 18.06.2008 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control acest act aditional si potrivit caruia la acea data marja bancii avea valoarea de 11.5 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 8.22 puncte procentuale. Dupa cum se observa prin actul aditional de aliniere la prevederile OUG 50/2010 banca calculeaza o marja micșorata de **8.22 puncte procentuale** iar in cadrul actului aditional de restructurare marja care a fost aplicata dupa expirarea acestei perioade a fost de **11,5 puncte procentuale** desi prin acest act aditional banca a renuntat la perceperea comisionului de administrare (0.15% calculat la soldul creditului).

In continuare consumatoarea are dificultati in achitarea ratelor ceea ce o determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 15.10.2010, la o luna de la termenul de implementare o OUG 50/2010. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 542.22 CHF se adauga la soldul de 84359.63 CHF, iar la noul sold in valoare de 84901.85 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 2.40 % iar incepand cu 15.10.2011 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **EURIBOR la 6 luni + marja de 8.76%**. Potrivit acestui act aditional se modifica scadenta finala a creditului de la 18.06.2032 la data de 15.07.2032.

Din punctul de vedere scris al bancii *** din 03.04.2014 reiese faptul ca prin sentinta civila nr ***/2012 emisa de Judecatoria Alba Iulia in dosarul ***/176/2012 instanta a declarat clauza 3.14 cu privire la comisionul de administrare ca fiind abuziva. Banca conform susținerilor acesteia a restituit comisionul de administrare perceput in perioada de 16.01.2009 pana la 14.10.2009. Banca a considerat sa restituie valoarea comisionului de administrare doar pana la data de 14.10.2009, deoarece la acea data intre aceasta si petenta s-a semnat primul act aditional de restructurare. Dar asa cum am aratat mai sus banca defapt nu a renuntat la acest comision de administrare a ales sa-l introduca in valoarea marjei din componenta dobanzii acest lucru putand fi observat si prin o analiza simpla a valorii totale platibila initiala cand la un procent de dobanda anual de 5.5% si un comision de administrare de 0.15% la valoarea soldului valoarea totala a fost in valoare de **161979.83 CHF** iar in cazul in care se elimina valoarea comisionului de administrare dupa prima restructurare valoarea totala platibila este in valoare de **191041.50 CHF** desi perioada de creditare ramane aceeași.

Prin analiza reclamatiei nr *** din **27.02.2014** s-a constatat faptul ca in urma restructurarilor acordate de banca desi aceasta sustine ca a renuntat la incasarea comisionului lunar de administrare acesta se regaseste inglobat in noua marja din componenta dobanzii aplicata dupa expirarea perioadei de restructurare si mentinerea acestuia si la urmatoarea restructurare acordata consumatorului. La data de 04.07.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit **** prin care se acorda un imprumut in suma de 66430 CHF pe o perioada de 300 luni pentru care imprumutul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 5.5% pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 3.1 si care potrivit art 3.2 poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii”**. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.15 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.14 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia”**. Potrivit graficului initial valoarea

totala platibila a fost in valoare totala de 122381.5 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 500 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 90 CHF. Dupa primul an de creditare dobanda creditului creste de la 5,5 la 6.5% pe an. Ca urmare a creșterii procentului de dobanda creditului, consumatoarea intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 16.07.2010 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 64182.07 CHF, se adauga suma de 745.45 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 64927.52 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 incepand cu 16.07.2010 s-a aplicat o dobanda de 2.20 %, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 astfel: **Euribor la 6 luni + Marja Bancii de 11.5%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.5, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 8.44 %. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 **„banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”** iar scadenta finala a creditului se modifica de la 14.07.2033 la 16.07.2033. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 299.97 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 523.52 CHF, valoarea totala platibila fiind de 141809.55 CHF. Asa cum se poate observa valoarea totala platibila dupa restructurare devine **141809.55 CHF** fata de **122381.5 CHF**, desi perioada de creditare s-a prelungit cu 2 zile iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului **** din 18.06.2008 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control acest act aditional si potrivit caruia la acea data marja bancii avea valoarea de 11.5 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 8.09 puncte procentuale. Dupa cum se observa prin actul aditional de aliniere la prevederile OUG 50/2010 banca calculeaza o marja micșorata de **8.09 puncte procentuale** iar in cadrul actului aditional de restructurare marja care a fost aplicata dupa expirarea acestei perioade a fost de **8.44 puncte procentuale** desi prin acest act aditional banca a renuntat la perceperea comisionului de administrare (0.15% calculat la soldul creditului).

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 24.08.2011. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 553.22 CHF se adauga la soldul de 62734.25 CHF, iar la noul sold in valoare de 63287.47 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 5.1 % iar incepand cu 24.08.2012 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **EURIBOR la 6 luni + marja de 8.46%**. Potrivit acestui act aditional se modifica scadenta finala a creditului de la 16.07.2033 la data de 24.07.2033 iar din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 268.97 CHF iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 410.58 CHF, astfel ca valoarea totala platibila fiind in valoare de 137881.41 CHF.

Desi prin punctul sau de vedere banca sustine ca nu are obligatie legala de a acorda consumatorilor restructurare, si faptul ca aceasta este o facilitate acordata consumatorilor putem considera ca aceasta in relatia sa cu consumatorii utilizeaza practici comerciale incorecte astfel asa cum rezulta si din descrierea de mai sus pentru un credit 66430 CHF pentru care se aplicat initial o

dobanda de 5,5 % si un comision de administrare de 0,15 % la valoarea soldului pe o perioada de 300 luni dupa acordarea primei facilitati de restructurare valoarea totala platibila creste la valoarea de **141809.55 CHF fata de 122381.5 CHF desi banca a renuntat la incasarea comisionului de administrare**.Daca banca ar fi renuntat la incasarea comisionului de administrare, valoarea totala platibila ar fi diminuată cu 18311.4 CHF (valoarea totala a comisionului de administrare prevazuta in graficul initial), dar acest comision este in continuare perceptut prin inglobarea acestuia in marja, parte componenta de baza a dobanzii.

Prin reclamatia nr *** **din 27.02.2014** in urma analizarii sau constatata urmatoarele:

-la data de 27.07.2007 intre petent si banca se incheie contractul de credit *** prin care se acorda un imprumut in suma de 97366.33 CHF pe o perioada de 360 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 4.9% iar incepand cu al doilea an variabila potrivit art 4.3 si care poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a**

Bancii”.Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.12 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 6.3 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia’**. Potrivit graficului initial semnat la momentul incheierii contractului rata lunara era in suma de aproximativ 630 CHF din care valoarea comisionului de administrare in suma de 116 CHF, iar valoarea totala platibila in valoare de 212085.85 CHF.Incepand cu al doilea an de creditare dobanda a fost modificata de la 4,9% la 5,9 %, ceea ce implicit a dus la cresterea ratei lunare. La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante, astfel ca prin acest act aditional dobanda este calculata conform formulei **LIBOR 6M+marja fixa de 5.71**.Pe parcursul derularii creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului.Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 10.08.2011 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional 91806.86 CHF se adauga suma de 305.76 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorat, noul sold devenind 92115.62 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 incepand cu 10.08.2011 s-a aplicat o dobanda de 4.5 %, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni +Marja Bancii de 6.88%**.Prin acest act aditional se prelungeste perioada de creditare de la 27.07.2034 la 10.08.2034 si tot prin acest act aditional de creditare asa cum se prevede la art 3 **„banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**.Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 345.43 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 658.12 CHF, valoarea totala platibila fiind de 201581.16 CHF.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea actului aditional nr 2 la data de 21.08.2012..Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 198.71 CHF se adauga la soldul de 92115.62 CHF, iar la noul sold in valoare de 92314.33 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 4.31 % iar incepand cu 08.11.2011 se va aplica un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6**

luni + marja de 6.94 %. Deci asa cum se poate observa intre primul act aditional de restructurare si cel de al doilea act de restructurare, banca modifica valoarea marjei in sens crescaator de la 5.71 la 6.88 si prin al doilea act ajunge la valoarea de 6.94%, consumatorul fiind nevoit sa accepte acest lucru pentru ca pe o perioada de 12 luni sa plateasca o rata micșorata dar la care dobanda aplicata este de 4.5% respectiv 4.31%, procente care sunt apropiate de dobanda aplicata in primul an de creditare.

Prin actul aditional nr 3 incheiat la 30.08.2013 prin care se mai acorda o perioada de 12 luni in care se achita dobanda fixa de 4.1% dupa expirarea perioadei de restructurare banca va aplica soldului de 92476.34 CHF (suma compusa din sold vechi 92314.33 CHF + restante de 162.01 CHF sume ce reprezinta dobanzi comisioane neachitate potrivit art 1) un procent de dobanda calculat conform formulei **Libor la 6 luni + marja de 7.0219 %**.

Prin analiza celor de mai sus se observa ca pentru restante in valoare de 305.76 CHF, 198.71 CHF respectiv 162.01 CHF care sunt adaugate la soldul creditului banca prin faptul ca restructureaza creditul intelege sa modifice marjele din componenta dobanzilor desi pe perioada de restructurare procentul de dobanda aplicat este apropiat ca valoare de procentul de dobanda aplicat initial.Aceste cresteri succesive ale marjelor din componenta dobanzii desi prin primul act aditional de restructurare se renunta la incasarea comisionul de administrare, banca impovareaza consumatorul, care in orice moment poate sa ajunga in incapacitate de plata fara a-si mai putea onora obligatiile de plata a ratelor lunare.Consideram ca prin aceasta practica utilizata de banca s-a profitat de situatia nefericita a consumatorului acesta din urma riscand in orice moment sa ajunga in procedura de executare silita.

In reclamatia *** **din 28.03.2014** petentul reclama cresterea de dobanda si mentinerea clauzei privind comisionul de administrare care a fost declarat de catre instant de judecata abuziv.La data de 02.07.2008 intre petent si banca s-a incheiat contractual de credit nr ***47045538158 prin care s-a acordat un imprumut in valoare de 6901 Euro pe o perioada de 120 luni la care s-a aplicat o dobanda de 11 % care potrivit art 3.2 poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare”** precum si un comision de administrare credit de 0.39% aplicat la valoarea initiala a creditului.In ianuarie 2009 banca a modificat dobanda de la 11% la 12% si implicit a ratei lunare de la 121.8 euro la 125.81 euro. La data de 13.03.2011 ca urmare a reclamatiei depuse de petent la CRPC Bucuresti si inregistrata cu nr 11207 s-a incheiat un process verbal care a fost inaintat instantei de judecata in vederea pronuntarii asupra caracterului abuziv privind clauza 3.5 din contractual de credit nr ***47045538158 privind comisionul de administrare. Prin Decizia Tribunalului Bucuresti nr 795 din 08.04.2013 in Dosarul ***/299/2011 instanta constata caracterul abuziv al clauzei privind comisionul de administrare.La data de 17.09.2013 banca a restituit suma de 1318.59 euro reprezentand contravaloare comision de administrare. Pentru perioada 01.07.2008-02.08.2012. La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante, astfel ca prin acest act aditional dobanda este calculata conform formulei **EURIBOR 6M+marja fixa de 11**.Pe parcursul derularii creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului.Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 02.08.2012 se incheie actul aditional prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional 5105.96 euro se adauga suma de 149.16 euro, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorat, noul sold devenind 5255.12 euro, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 incepand cu 10.08.2012 s-a aplicat o dobanda de **14.5 %**, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 astfel: **Euribor la 6 luni + Marja Bancii de 15.87%**. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara dupa perioada de restructurare este de 128.33 euro. Din analiza aspectelor mentionate anterior se observa faptul ca desi pe parcursul derularii creditului a beneficiat de o singura restructurare, dupa expirarea acestei perioade consumatorul achita o rata mai mare decat rata initiala la momentul incheierii contractului desi prin sentinta emisa de Tribunalul Bucuresti s-a eliminat comisionul de administrare. Totodata banca prin acest proces de restructurare a modificat marjele de dobanda iar dobanda aplicata in perioada de restructurare este de 14.2% fata de 11% cat a fost la momentul incheierii contractului.

Prin reclamatia nr ***/20.02.2014** petentul reclama faptul ca in urma restructurarilor ia fost ingreunata situatia intampinand in continuare dificultati la plata ratelor de credit. La data de 09.07.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit *****13645519152** prin care se acorda un imprumut in suma de 27197.11 CHF pe o perioada de 360 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 4.6 % pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 3.1 si care potrivit art 4.7 poate fi modificata „**in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii**”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.15 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 6.2 „**din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia**”. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 59191.12 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 180 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 40 CHF. Dupa primul an de creditare dobanda creditului creste de la 4.6 la 5.6 % pe an. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 19.11.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 26681.76 CHF se adauga suma de 202.28 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisiunelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 26884.04 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 19.11.2009 s-a aplicat o dobanda de 3.95 %, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni + Marja Bancii de 11.5%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.5, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 7.27 %. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 130.44 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 184.24 CHF, valoarea totala platibila fiind de 62759.78 CHF. Asa cum se poate observa valoarea totala platibila dupa restructurare devine **62759.78 CHF** fata de **59191.12 CHF** desi perioada de creditare nu s-a modificat iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 24.12.2010. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 98.18 CHF se adauga la soldul de 26317.73 CHF, iar la noul sold in valoare de 26415.91 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 6 luni aplica un procent de dobanda fixa de 2.5 % iar

incepand cu 24.06.2011 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6 luni + marja de 7.07%**. Potrivit acestui act aditional se modifica scadenta finala a creditului de la 10.07.2038 la data de 24.07.2038 iar din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 110.54 CHF iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 186.41 CHF, astfel ca valoarea totala platibila fiind in valoare de 61246.73 CHF.

Prin actul aditional nr 3 incheiat la 14.09.2011 prin care se mai acorda o perioada de 12 luni in care se achita dobanda fixa de 4.3% dupa expirarea perioadei de restructurare banca va aplica soldului de 26135.41 CHF (suma compusa din sold vechi 26029.70 CHF + restante de 105.71 CHF sume ce reprezinta dobanzi comisioane neachitate potrivit art 1) un procent de dobanda calculat conform formulei **Libor la 6 luni + marja de 7.35 %**.

La data de 06.03.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit *****13644775183** prin care se acorda un imprumut in suma de 15477.50 RON pe o perioada de 96 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primele 6 luni de 10 % pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 3.2 si care potrivit poate fi modificata „**in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii**”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.45 % aplicat la soldul initial al creditului si la care asa cum este precizat la art 6.2 „**din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia**”. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 29232.66 RON si cu o rata lunara de aproximativ 304 RON, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 69.65 RON. Din cea de-a 7 luna dobanda creditului creste de la 10% la 13 % pe an, rata lunara devenind 328.41 RON. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 20.10.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 13668.60 RON se adauga suma de 293.36 RON, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 13961.96 RON, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-De asemenea, actul aditional prevede ca pe o perioada de 4 luni incepand cu data semnarii actului aditional s-a aplicat o dobanda de 10.84 %, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 o dobanda fixa in procent de **23.72%**. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 275.34 RON, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 347.66 RON, valoarea totala platibila fiind de 26407.46 RON. Asa cum se poate observa pe perioada de restructurare se aplica o dobanda mai mare decat dobanda aplicata initial in primele 6 luni de 10%, iar dupa restructurare rata lunara creste de la 328.41 RON la 347.66 RON desi banca a precizat in scris ca renunta la incasarea **comisionului de administrare iar timp de 4 luni a beneficiat de o dobanda restructurata**.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 12.09.2011. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 262.01 RON se adauga la soldul de 11594.66 RON, iar la noul sold in valoare de 11856.67 RON banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 17.3 % iar incepand cu 12.09.2012, banca a aplicat un procent de dobanda **26.91%**. Potrivit acestui act aditional se modifica scadenta finala a creditului de la 07.03.2016 la data de 12.03.2017 iar din

analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 170.93 RON iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 317.52 RON.

Prin reclamatia nr ***/31.01.2014** petentul reclama faptul ca in urma restructurarilor dobanda s-a majorat. La data de 03.07.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***/32745243080** prin care se acorda un imprumut in suma de 102358.15 CHF pe o perioada de 420 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 5.5 % pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 3.1 si care potrivit art 3.7 poate fi modificata „**in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii**”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.15 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.14 „**din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia**”. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 284414.54 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 700 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 150 CHF. Incepand cu 03.07.2009 contractului de credit i s-a aplicat o dobanda revizuibila de 6.5% pe an. La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului ***/32745243080** din 03.07.2008 banca cu ocazia analizarii aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control acest act aditional si potrivit caruia dobanda este compusa din LIBOR 6M la aceea data marja bancii avea valoarea de 11.5 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 7.9 puncte procentuale. Dupa cum se poate observa la data de 03.07.2009 dobanda revizuibila a fost 6.5% iar la momentul alinierii contractului la prevederile OUG 50/2010, cand dobanda este raportata la indici de referinta banca stabileste ca marja are valoarea 7.9 pp si conform sustinerilor bancii aceasta este o marja redusa. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 05.07.2010 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 100544.75 CHF se adauga suma de 490.15 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisionanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 101034.90 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 incepand cu 05.08.2010 s-a aplicat o dobanda de 2 %, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni + Marja Bancii de 11.5%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.5, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 8.25 %. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 348.11 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 732 CHF, valoarea totala platibila fiind de 285998.08 CHF. Asa cum se poate observa pe perioada de restructurare consumatorul achita o rata de 348.11 CHF si desi perioada de creditare nu s-a modificat iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**, valoarea ratei lunare este de 732 CHF fata de rata de 767 CHF valabila inainte de inceperea restructurarii. Din analiza graficului initial precum si a graficului emis la 10.05.2010 se observa ca in rata lunara valoarea comisionului de administrare este de 150 CHF, deci prin renuntarea la incasarea acestuia rata lunara ar trebui sa se diminueze cu cel putin valoarea acesteia.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 26.08.2011. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 469.16 CHF se adauga la soldul de 98804.76 CHF, iar la noul sold in valoare de 99273.92 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 4 % iar incepand cu 26.09.2012 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6 luni + marja de 8.21%**. Potrivit acestui act aditional se modifica scadenta finala a creditului de la 05.08.2013 la data de 26.08.2013 iar din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 364 CHF iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 748 CHF, astfel ca valoarea totala platibila fiind in valoare de 279542.76 CHF.

Din analiza celor de mai sus se observa banca prin procedura de restructurare intelege sa mareasca marjele din componenta dobanzii si desi prin actele aditionale incheiate sustine ca renunta la incasarea comisionului de administrare defapt il inglobeaza in valoarea marjei.

In reclamatia ***/ din 17.03.2014** petenta este nemultumita de faptul ca banca a marit procentul de dobanda pe perioada relatiei contractuale. La data de 25.01.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit RM41944256978 prin care se acorda un imprumut in suma de 68849.95 CHF pe o perioada de 360 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 3.9 % pe an si ulterior variabila revizuibila potrivit art 4.3 si care poate fi modificata „**in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii**”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.15 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 6.3 „**din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia**”. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 146480.68 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 460 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare este de 135 CHF. Dupa primul an de creditare dobanda creditului creste de la 3.9 la 4.9 % pe an. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 30.10.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 66899.87 CHF se adauga suma de 414.70 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisionanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 67914.57 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 29.10.2010 s-a aplicat o dobanda de 3.10 %, iar dupa aceasta perioada se va calculata dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni + Marja Bancii de 11.5%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.4, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 7.09 %. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 297.97 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 454.58 CHF, valoarea totala platibila fiind de 152289.22 CHF. Asa cum se poate observa pe perioada de restructurare consumatorul achita o rata de 297.97 CHF si desi perioada de creditare nu s-a modificat iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**, valoarea ratei lunare este de 454.58 CHF egala cu cea dinaintea inceperii

restructurarii. Din analiza graficului initial precum si a graficului de rambursare se observa ca rata lunara reprezentand comision de administrare este de 112 CHF, deci prin renuntarea de catre banca la incasarea acestuia rata lunara ar trebui sa se diminueze cu cel putin valoarea acesteia.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului ***32745243080 din 03.07.2008 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control un act aditional potrivit caruia la aceea data marja bancii avea valoarea de 11.5 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 6.74 puncte procentuale. Dupa cum se poate observa la data de 03.07.2009 dobanda revizuibila a fost 4.9 % iar la momentul alinierii contractului la prevederile OUG 50/2010, cand dobanda este raportata la indici de referinta in speta LIBOR 6M si marja care are valoarea 6.74 si conform sustinerilor bancii aceasta este o marja reduca.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 09.11.2010. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 299.32 CHF se adauga la soldul de 65857.97 CHF, iar la noul sold in valoare de 66157.29 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 3.60 % iar incepand cu 09.11.2011 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6 luni + marja de 6.97%**. Din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 317.80 CHF iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 462.83 CHF, astfel ca valoarea totala platibila fiind in valoare de 149604.30 CHF.

Prin actul aditional nr 3 incheiat la 30.01.2012 prin care se mai acorda o perioada de 12 luni in care se achita dobanda fixa de 5.9 % dupa expirarea perioadei de restructurare banca va aplica soldului de 64847.62 CHF (suma compusa din sold vechi 64581.36 CHF + restante de 266.26 CHF sume ce reprezinta dobanzi comisioane neachitate potrivit art 1) un procent de dobanda calculat conform formulei **Libor la 6 luni + marja de 7.03 %**.

In reclamatia *** **din 12.03.2014** petenta reclama cresterea nejustificata a ratei lunare si solicita analiza contractului. La data de 18.10.2008 intre petenta si banca se incheie contractul de credit ***33444076540 prin care se acorda un imprumut in suma de 30660 CHF pe o perioada de 156 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda fixa in primul an de 4.9 % pe an si ulterior variabila potrivit art 3.3 si care poate fi modificata **„in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii”**. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0.23 % aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.7 **„din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia”**. Potrivit graficului initial valoarea totala platibila a fost in valoare totala de 47630.01 CHF si cu o rata lunara de aproximativ 330 CHF, din care valoarea lunara a comisionului de administrare de 60 CHF.

Dupa primul an de creditare dobanda creditului creste de la 4.9 la 5.9 % pe an. Ca urmare a cresterii procentului de dobanda creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare fapt pentru care aceasta solicita bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 09.07.2010 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 26018.41 CHF se adauga suma de 63.93 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisioanelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 26082.34 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu 09.7.2010.2010 s-a aplicat o dobanda de 1 %, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni + Marja Bancii de 11.5%**, dar pana la o notificare ulterioara a bancii asa cum se prevede la art 2.5, aceasta percepe un procent redus de dobanda de 9.68 %. Prin acest act aditional asa cum se prevede la art 3 **„banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului”**. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 202.93 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 305.64 CHF, valoarea totala platibila fiind de 40334.09 CHF. Asa cum se poate observa pe perioada de restructurare consumatorul achita o rata de 202.93 CHF si desi perioada de creditare nu s-a modificat iar odata cu incheierea actului aditional banca a renuntat la incasarea **comisionului de administrare**, valoarea ratei lunare este de 305.64 CHF. Din analiza graficului initial precum si a graficului de rambursare se observa ca din rata lunara comisionul de administrare este de 202 CHF, deci prin renuntarea la incasarea acestuia rata lunara ar trebui sa se diminueze cu cel putin valoarea acesteia. Dupa cum se poate observa din corespondenta dintre petent si banca aceasta din urma recunoaste faptul ca valoarea comisionului de administrare a fost introdus in marja componeta dobanzii.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 22.07.2011. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 82.59 CHF se adauga la soldul de 23898.01 CHF, iar la noul sold in valoare de 23980.60 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 8.1 % iar incepand cu 22.07.2012 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6 luni + marja de 9.02%**. Din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 161.87 CHF iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare a devenit 320.58 CHF, astfel ca valoarea totala platibila fiind in valoare de 37847.4 CHF

In reclamatia *****/03.03.2014** petentul solicita analiza contractului care din punctul de vedere al acestuia contine clauze abuzive, care au condus la cresteri nejustificate ale ratelor lunare si implicit a dobanzii. La data de 16.04.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit *****13645720665** prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 45896.99 Euro. Potrivit contractului acestui credit i se aplica o dobanda de fixa de 6.7% in primul an si variabila incepand cu data primei aniversari a creditului asa cum se prevede la art 3.7 prin care banca **„poate modifica dobanda in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite”**. Acestui credit i se aplica si un comision lunar de administrare de 0.15% calculat ca procent la soldul creditului si la care **„din al doilea an de creditare banca poate renunta la incasarea acestuia...”**. Pe parcursul derularii creditului asa cum se precizeaza si in raspunsul scris al bancii nr *****/13.04.2014** incepand cu luna august 2009 dobanda s-a modificat de la valoarea de 6.7% la 7.7%. Incepand cu anul 2010 consumatorul intampina dificultati la chitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului, astfel ca la data de 10.05.2010 se incheie actul aditional prin care la soldul creditului acordat, care la momentul semnarii acestui act aditional era in valoare de 44658.12 euro se adauga suma de 257.90 euro, suma reprezentand valoarea dobanzilor si comisioanelor si a altor costuri datorate de imprumutat, noul sold devenind 44916.02 euro. Potrivit art 2.3 din contract la noul sold pe perioada restructurarii se aplica un procent de dobanda in valoare de 5.9% pe 12 luni,

urmand ca dupa aceasta data dobanda sa se calculeze conform formulei prevazute la art 2.2 dupa formula EURIBOR 6M + marja de 11 pp, dar prin exceptie potrivit art 2.5 „**banca are dreptul dar nu si obligatia de a percepe o rata de dobanda de 9.4% pana la o data ulterioara ce va fi comunicata imprumutatului**”. Prin acest act aditional banca asa cum precizeaza la art 3 renunta la incasarea comisionului de administrare dar asa cum se poate observa si avand in vedere cele mentionate anterior pe perioada restructurarii percepe o dobanda 5.9% fata de 7.7% iar dupa expirarea perioadei de restructurare percepe un procent de dobanda mult ridicat. Din graficul de rambursare eliberat la momentul incheierii actului aditional de restructurare se observa ca pe perioada restructurarii consumatorul trebuie sa achite o rata lunara de 295.74 euro, iar dupa expirarea perioade de restructurare rata devine 393.81 euro. La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului ***13645720665 din 16.04.2008 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control un act aditional, si potrivit caruia la aceea data marja bancii avea valoarea de 11 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 8.4 puncte procentuale. Dupa cum se poate observa in august 2009 dobanda a fost modificata de la 6.7 % la 7.7% iar la momentul alinierii contractului la prevederile OUG 50/2010, cand dobanda este raportata la indici de referinta in speta EURIBOR 6 luni si marja in valoare de 8.4 pp si conform sustinerilor bancii aceasta este o marja redusa. Din cauza faptului ca dificultatile financiare ale consumatorului continua acesta solicita o noua restructurare pentru care se incheie actul aditional din 20.05.2011 si care prevede urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional de 44071.53 euro se adauga suma de 307.47 euro, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisiunelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 44379, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand cu data semnarii actului aditional s-a aplicat o dobanda de 5.6 %, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Euribor la 6 luni + Marja Bancii de 8.59%**. Astfel potrivit graficului de rambursare pe perioada restructurarii se achita 207,1 euro iar dupa expirarea acestei perioade suma lunara de plata devine 410.8 euro.

In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea unui nou act aditional la data de 06.06.2013. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 169.57 euro se adauga la soldul de 43267.05 euro, iar la noul sold in valoare de 43436.62 euro banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 24 luni aplica un procent de dobanda fixa de 5 % iar incepand cu 06.06.2015 a aplicat un procent de dobanda calculat conform formulei **EURIBOR la 6 luni + marja de 8.8029%**. Din analiza graficului de rambursare se poate observa ca pe perioada de restructurare rata lunara a fost 193 euro iar dupa expirarea perioadei de restructurare valoarea ratei lunare va deveni 404.27 euro.

Din analiza aspectelor mai sus mentionate se poate observa practica bancii incorecta si anume desi prin primul act de restructurare banca precizeaza ca renunta la incasarea comisionului lunar de administrare dar cu toate acestea intelege sa mareasca procentul de dobanda de la 6.7% la 7.7% si care in final ajunge euribor 6m si marja de 8.59, o marja care este mult mai mare decat procentele de dobanda anterioare.

Prin reclamatia nr *** din 03.04.2014 petentul ne aduce la cunostinta faptul ca prin contractul incheiat si actele aditionale aferente sunt interpretarea bancii fara ca acesta sa aiba posibilitatea de a reactiona sau de a intelege efectele acestora. La data de 06.08.2008 intre petent si

banca se incheie contractul de credit ***41945608169 prin care se acorda un imprumut in suma de 143.080 CHF pe o perioada de 468 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda curenta revizuibila potrivit art 3.1 si care este de 5.5% pe an si care potrivit art 3.7 poate fi modificata „**in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii**”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0,15% aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.14 „**din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia**”, ceea ce de fapt nu se intampla. Pe parcursul derularii creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 14.09.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional 142.003,90 CHF se adauga suma de 1007,83 CHF, suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisiunelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 143.011,73 CHF, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 12 luni incepand data de 13.10.2009 s-a aplicat o dobanda de 2,17%, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **Libor la 6 luni + Marja Bancii de 11,5%**, dar pana la o data ulterioara care va fi comunicata de banca se va aplica un procent de dobanda redus de **8,20%** pe an. Prin acest act aditional se prelungeste perioada de creditare cu 12 luni de la 13.08.2007 la 13.08.2019 si tot prin acest act aditional de creditare asa cum se prevede la art 3 „**incepand cu data incheierii prezentului act aditional banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului**”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 452.53 CHF, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 1003,70 CHF, valoarea totala platibila fiind de 462.501,92 CHF.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului ***41945608169 din 06.08.2008 banca cu ocazia analizei aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control un act aditional potrivit caruia la aceea data marja bancii avea valoarea de 11,5 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 7,85 puncte procentuale. Dupa cum se observa prin actul aditional de aliniere la prevederile OUG 50/2010 banca, calculeaza o marja micorata de **7.85 puncte procentuale** iar in cadrul actului aditional de restructurare marja care va fi aplicata dupa expirarea acestei perioade va fi de **11,5 puncte procentuale** desi prin acest act aditional de restructurare banca a renuntat la perceperea comisionului de administrare (0.15% calculat la soldul creditului). In continuare consumatorul are dificultati in achitarea ratelor ceea ce il determina ca solutie de moment sa solicite o noua restructurare care s-a finalizat prin incheierea actului aditional nr 2 la data de 07.12.2011. Astfel potrivit acestui act aditional suma restanta de 1462,80 CHF se adauga la soldul de 139.287,63 CHF, iar la noul sold in valoare de 140.750,43 CHF banca aplica in continuare dobanzi, care pe perioada de restructurare de 12 luni aplica un procent de dobanda fixa de 6,10% si o perioada de gratie la plata principalului. Dupa cum se poate observa, in perioada de restructurare consumatorul achita o rata fixa de 715,48 CHF, suma ce reprezinta doar dobanda. Incepand cu 07.12.2012 se va aplica un procent de dobanda calculat conform formulei **LIBOR la 6 luni + marja de 8,48%**, dupa incheierea acestui act aditional valoarea totala platibila fiind tot de 452.752,06 CHF.

In concluzie la cele de mai sus apreciem ca, desi prin primul act aditional de restructurare banca precizeaza ca renunta la incasarea comisionului lunar de administrare a carui valoare totala este de 67.007,76 CHF, mareasca procentul de dobanda aplicat atat in perioada de restructurare cat si

dupa expirarea acestei perioade, daca initial in primul an dobanda a fost de 5,5 % modificata la 6,5%, incepand cu 07.12.2013, data la care se incheie ultima restructurare, banca va aplica o dobanda de LIBOR la 6 luni + marja de 8,24 %.

Prin reclamatia nr *** din 02.04.2014 petentul reclama modificarea dobanzii si aplicarea nejustificata a comisiunelor. La data de 24.03.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***56044759358 prin care se acorda un imprumut in suma de 55.903 euro pe o perioada de 360 luni pentru care imprumutatul datoreaza bancii o dobanda curenta revizuibila potrivit art 3.1 si care este de 6.7% pe an si care potrivit art 3.7 poate fi modificata „*in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a Bancii*”. Pentru acest imprumut consumatorul achita si un comision de administrare de 0,15% aplicat la soldul creditului si la care asa cum este precizat la art 3.14 „*din al doilea an banca poate renunta la incasarea acestuia*”, ceea ce de fapt nu se intampla. In luna martie 2009 procentul de dobanda se modifica de la 6.7 % la 7,7 % pe an. Pe parcursul derularii creditului consumatorul intampina dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare a creditului. Banca raspunde solicitarii acestuia astfel ca la data de 20.10.2009 se incheie actul aditional nr 1 prin care se prevad urmatoarele:

-la soldul creditului existent la data incheierii actului aditional 54.995,74 euro se adauga suma de 35,29 euro suma ce reprezinta valoarea dobanzilor, comisiunelor si alte costuri datorate, noul sold devenind 55.031,03 euro, sold la care in continuare se vor calcula dobanzi si comisioane

-pe o perioada de 6 luni incepand de la data de 26.11.2009 s-a aplicat o dobanda de 3,36%, iar dupa aceasta perioada se va calcula dobanda conform art 2.2 astfel: **EURIBOR la 6 luni + Marja Bancii de 11%**, dar pana la o data ulterioara care va fi comunicata de banca se va aplica un procent de dobanda redus de **9,34%** pe an. Prin acest act aditional de creditare asa cum se prevede la art 3 „*incepand cu data incheierii prezentului act aditional banca renunta la incasarea comisionului de administrare datorat de imprumutat conform contractului*”. Potrivit graficului de rambursare aferent restructurarii se observa ca valoarea lunara pe perioada de restructurare este de 249,97 euro, iar dupa expirarea acesteia rata lunara devine 456,53 euro, valoarea totala platibila fiind de 154.583,83 euro. Din analiza graficului initial precum si a graficului aferent restructurarii se observa ca valoarea totala platibila este de 154.583,83 euro, mai mare decat cea prevazuta in contractul initial care este de 149.733,55 euro, desi banca prin acest act aditional de restructurare sustine ca renunta la incasarea comisionului de administrare a carui valoare totala este de 19.869,91 euro asa cum rezulta din graficul initial.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010 potrivit careia bancile aveau obligatia conform prevederilor art 95 din OUG 50/2010 sa alinieze contractele de credit aflate in derulare la prevederile prezentei ordonante. Astfel in cazul contractului ***56044759358 din 24.03.2008 banca cu ocazia analizarii aspectelor reclamate a pus la dispozitia echipei de control acest act aditional si potrivit caruia la aceea data marja bancii avea valoarea de 11 puncte procentuale, iar banca reduce aceasta marja la valoarea de 8,34 puncte procentuale. Dupa cum se observa prin actul aditional de aliniere la prevederile OUG 50/2010 banca, calculeaza o marja micorata de **8,34 puncte procentuale** iar in cadrul actului aditional de restructurare marja care va fi aplicata dupa expirarea acestei perioade va fi de **11 puncte procentuale** desi prin acest act aditional de restructurare banca a renuntat la perceperea comisionului de administrare (0.15% calculat la soldul creditului). In concluzie la cele de mai sus, desi consumatorul beneficiaza de o perioada de gratie de 6 luni, perioada in care achita dobanda, dupa expirarea acesteia rata lunara este mult mai mare decat cea initiala cu toate ca valoarea totala platibila ar fi trebuit sa se diminueze cu valoarea

totala a comisionului de administrare la care banca a renuntat asa cum se precizeaza la art. 3 din actul aditional de restructurare.

In reclamatia nr. *****/18.03.2014**, petentul reclama nemulțumirile privind refuzul bancii de a achita sumele restante, situatie in care a ajuns ca urmare a modificarilor de dobanda dupa incheierea actelor aditionale de restructurare. La data de 29.08.2008, intre petent si banca se incheie contractul de credit de nevoi personale cu ipoteca nr. ***38045622146 prin care se acorda un credit in valoare de 112.420 CHF pe o perioada de 390 de luni.

Potrivit contractului, dobanda la data semnarii a avut valoarea de 5,5% / an si ulterior revizuibila „*in functie de evolutia pietei financiare sau de politica de credite a bancii*” precum si un comision de administrare de 0,15% aplicat la soldul creditului, la care „banca poate renunta din al doilea an de creditare” conform prevederilor art. 3.14 din contract. Incepand cu luna septembrie 2009, dobanda contractului de credit se modifica de la 5,5 la 6,5, ceea ce determina cresterea ratei lunare pe care acesta trebuie sa o achite. Din cauza modificarii nejustificate a dobanzii, precum si a situatiei financiare a consumatorului, intre banca si petent, la data de 21.09.2009, se incheie actul aditional prin care la soldul creditului in valoare de 111.054 CHF se adauga suma de 320,82 CHF, reprezentand valoarea dobanzilor, comisiunelor datorate de imprumutat si neachitate inca, rezultand o suma de 111.375,28 CHF la care timp de 12 luni se acorda o dobanda de 2,9 %, iar dupa expirarea acestei perioade, dobanda aplicabila este **LIBOR 3M + marja** de 11,5 %. Tot prin acest act aditional, asa cum este prevazut la art. 3, banca renunta la incasarea comisionului de administrare. Din analiza graficului initial se observa ca rata lunara este de aproximativ 780 CHF, din care 165 CHF reprezinta comisionul lunar de administrare a carui valoare pe intreaga perioada de creditare este de 42.440,58 CHF, iar valoarea totala platibila a intregului credit la momentul semnarii contractului a fost in valoare de 283.986,14 CHF.

Din analiza graficului de restructurare de la data de 21.09.2009, prin care banca sustine ca renunta la incasarea comisionului de administrare, se observa ca valoarea totala platibila devine 303.670,97 CHF, ceea ce inseamna ca banca nu a renuntat la incasarea acestui comision, acesta fiind inclus in marja.

La data de 21.06.2010 intra in vigoare prevederile OUG 50/2010, prin care bancile aveau obligatia de a linia contractele in derulare la prevederile ordonantei si dupa cum se poate observa in cazul acestui consumator, din actul aditional pus la dispozitia echipei de control rezulta ca marja din componenta dobanzii este de 7,9%, desi prin actul aditional de restructurare incheiat la 21.09.2009 „marja a fost stabilita la un procent de 11,5%, iar procentul de dobanda inainte de restructurare a fost de 6,5%/an. Dificultatile financiare ale acestui consumator continua, fapt pentru care la data de 05.10.2010 solicita o noua restructurare, in acest sens fiind incheiat actul aditional nr. 2. Din analiza Actului Aditional se observa ca la soldul de 108.800,86 CHF se adauga suma de 748 CHF reprezentand valoare de dobanzi, comisioane si alte costuri, ceea ce determina un sold nou de 109.548,86 CHF la care, pe o perioada de 12 luni, se aplica o dobanda redusa de 1%, iar dupa expirarea acestei perioade dobanda se calculeaza dupa formula LIBOR la 6 luni + marja de 8,34%. Din analiza graficului aferent acestei restructurari, timp de 12 luni se achita o rata lunara de 347,40 CHF, dupa expirarea acestei perioade rata lunara devine 835,95 CHF si in consecinta valoarea totala platibila este in suma de 300.094,97 CHF.

In concluzie la cele de mai sus, putem aprecia faptul ca acest consumator a ajuns in imposibilitatea de a-si achita ratele de credit ca urmare a practicii incorecte a bancii de a acorda restructurari prin care modifica nejustificat in sens crescator marja, desi aceasta sustine ca renunta la incasarea comisionului de administrare lunar.

In reclamatia nr. ***** /13.05.2014**, petenta reclama modificarea de dobanda si este nemultumita de modul in care a inteles banca „sa o ajute”, aceasta, ca urmare a actelor aditionale de restructurare, ajungand in imposibilitatea de a-si mai achita obligatiile fata de banca. La data de 27.06.2008 se incheie contractul de credit de nevoi personale cu ipoteca nr. ***** 37845378218** prin care se acorda pe o perioada de 372 de luni un credit in valoare de 82.271 CHF la care in primul an se aplica o dobanda de 5,5%, iar din al doilea an dobanda devine revizuibila in functie de politica bancii. De asemenea, acestui credit i se aplica un comision de administrare lunar de 0,15% aplicat la soldul creditului si asa cum se prevede la art. 3.14 din contract „**banca poate renunta la incasarea acestuia din al doilea an de creditare**”. Din analiza graficului initial se observa ca rata lunara este in medie de 580 CHF din care valoarea comisionului de aproximativ 120 CHF, iar daca banca ar fi renuntat la incasarea acestuia, valoarea totala platibila de 200.812,11 CHF s-ar fi diminuat cu valoarea totala a comisionului de administrare care, potrivit acestui grafic, este in valoare de 29.229,31 CHF. Din luna iunie 2009, banca modifica dobanda de la procentul de 5,5 la 6,5, ceea ce determina cresterea ratei lunare si implicit a valorii totale platibile, consumatoarea fiind nevoita sa solicite o restructurare a facilitatii de credit. Astfel, la data de 09.07.2010, se incheie primul act aditional de restructurare prin care la soldul creditului de 80.406,37 CHF se adauga suma de 732,46 CHF, iar la noul sold obtinut de 81.138,83 CHF, pe o perioada de 12 luni, se aplica o dobanda de 1,75% dupa care banca percepe o dobanda de 8,34% pana la o notificare ulterioara, asa cum este prevazut la art. 2.5 din actul aditional. Desi banca sustine ca aplica dupa perioada de restructurare o dobanda redusa, la art. 2.2 este prevazuta formula de calcul a dobanzii LIBOR 6M + 11,5 marja. Prin actul aditional incheiat, la art. 3 este prevazut „**incepand cu data incheierii prezentului act aditional, banca renunta la incasarea comisionului de administrare.**” Din analiza graficului aferent acestei restructurari se observa ca dupa incheierea perioadei de restructurare, rata lunara a devenit 608,20 CHF, mult mai mare decat rata initiala, desi incepand cu 09.07.2010 banca a renuntat la incasarea comisionului de administrare. La data de 07.09.2011 se incheie al doilea act de restructurare, potrivit caruia pe o perioada de 12 luni se achita un procent de 4,6% de dobanda, iar pana la data de 17.08.2012 se acorda perioada de gratie la plata principalului, dupa expirarea perioadei de restructurare dobanda se calculeaza dupa formula LIBOR 6M + 8,33 puncte procentuale, iar rata devine 626,47 CHF. Din analiza celor relatate mai sus, putem concluziona ca prin aceasta practica prin care banca sustine ca renunta la incasarea comisionului de administrare, dar creste nejustificat marja bancii din componenta dobanzii, nu face altceva decat sa ingreuneze situatia financiara a consumatorului care poate in orice moment sa ajunga in pragul executarii silit.

In reclamatia ***** /09.05.2014**, petentul reclama ca prin actul aditional de restructurare, dobanda initiala a fost fixa, s-a modificat nejustificat de mult. La data de 20.04.2008 se incheie contractul de credit de nevoi personale prin care se acorda un imprumut in valoare de 30.387,15 lei pe o perioada de 120 de luni, la care se aplica o rata anuala de dobanda fixa de 11,5% si un comision lunar de administrare de 0,45% aplicat la valoarea initiala a creditului. Conform graficului rata lunara este 563,97 lei din care 136,74 lei reprezinta comisionul lunar de administrare, iar valoarea totala platibila este de 67.676,60 lei. Potrivit art. 3.5 din al doilea an „**banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare**”, ceea ce ar duce la o diminuare a ratei cu 136,74 lei lunar si 14.767,92 lei pentru restul perioadei.

La data de 22.09.2009 ca urmare a dificultatilor financiare se incheie actul aditional de restructurare prin care la soldul creditului de 27.991,28 lei se adauga 1154,94 lei dobanzi, comisioane si alte costuri, noul sold devenind 29.146,22 lei la care, timp de 12 luni, se acorda o perioada de gratie la plata principalului si a dobanzii. Dupa expirarea perioadei de gratie, la soldul de

29.146,22 lei se aplica o dobanda de 20,95% / an, fixa, rata lunara devenind 625,57 lei. Prin acest act aditional de restructurare, potrivit art. 4 „**banca renunta la incasarea comisionului de administrare**” si modifica data scadentei de la 04.04.2018 la 04.09.2018. Din analiza graficului rezulta ca valoarea totala platibila este de 60.680,18 lei, ceea ce inseamna ca banca nu a renuntat la incasarea comisionului de administrare, a ales sa-l introduca in dobanda care a fost modificata de la 11,5% la 20,95%, ba mai mult a prelungit si perioada de creditare cu 5 luni, perioada in care consumatorul achita aceasta dobanda majorata. Acest lucru a dus la impovararea consumatorului care a mai reusit sa-si achite obligatia fata de banca, acesta din urma fiind executat silit si obligat la plata unor sume la care banca, prin actele aditionale, a renuntat.

In reclamatia ***** /18.03.2014** petentul reclama faptul ca banca percepe o dobanda mascata prin faptul ca dupa semnarea actului aditional de restructurare comisionul de administrare este introdus in marja bancii care intra in componenta dobanzii. La data de 20.07.2007 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***** 35543626811** prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 104059,02 CHF pe o perioada de 300 de luni prin care potrivit art. 3 s-a aplicat o dobanda fixa de 5,9% in primul an de credit si ulterior revizuibila in functie de „**evolutia pietei financiare si de politica de creditare a bancii**”. Pentru acest credit s-a perceput un comision de administrare de 0,15% aplicabil la soldul creditului la care asa cum se precizeaza in art 37 din contract „**incepand cu al doilea an de creditare in functie de politica de creditare a bancii, banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare a bancii.**”

Din analiza graficului initial rezulta ca rata lunara pe care trebuie s-o achite era in valoare de aproximativ 810 CHF iar valoarea totala a comisionului de administrare pentru intreaga perioada de creditare este in suma de 29035,87 CHF. Incepand cu luna iulie 2008 banca a modificat dobanda de la 5,9% la 6,9% /an ceea ce a determinat o crestere a ratei lunare. Aceasta dobanda a fost mentinuta constanta la valoarea de 6,9% /an, desi potrivit contractului de credit aceasta era variabila, pana la data de 21.06.2010, data la care a intrat in vigoare OG 50/2010 prin care contractele in derulare cu dobanda variabila era necesar sa se raporteze la indicii de referinta si marja. Astfel ca prin actul aditional a acestor prevederi din OG 50/2010 rata dobanzii avea valoare de 6,9% calculata dupa formula LIBOR 6M + marja de 6,71 pct. Procentuale.

Consumatorul intampina dificultati la achitarea ratelor de credit ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare. In acest sens se incheie la data de 12.09.2011 act aditional prin care la soldul creditului de la acea data in valoare de 96616,51 CHF se adauga suma de 926,51 CHF, reprezentand valoarea dobanzilor, comisioanelor si a altor costuri neachitate, rezultand o suma totala de 97543,02 CHF, se aplica o dobanda, pe perioada de 6 luni, cu o rata de dobanda de 5,42% si o gratie la plata principalului. Din analiza graficului se observa pe perioada de restructurare, consumatorul achita lunar 440,57 CHF, suma ce reprezinta doar dobanda. Dupa expirarea perioadei de restructurare, dobanda aferenta sumei totale se calculeaza conform punctului 2.2 dupa formula LIBOR 6M + marja 8,16 puncte procentuale. Tot prin acest act aditional, la art. 3 se prevad urmatoarele:

- incepand cu prezentul act aditional, banca renunta la incasarea comisionului de administrare. Dupa cum se poate observa, prin actul aditional de restructurare banca renunta la incasarea comisionului de administrare dar cu toate acestea, modifica marja de la 6,71 la 8,16. Din analiza graficului initial din care valoarea totala platibila era de 228268,04 CHF, calculata la o dobanda de 5,9% si cu un comision de administrare de 0,15% , iar din analiza graficului dupa restructurarea creditului, rata lunara devine 833,74 CHF, iar valoarea totala platibila este de

206910,68 CHF, calculata de la 12.10.2011 pana la 12.08.2032, desi banca sustine ca prin actul aditional de restructurare, aceasta a renuntat la comisionul de administrare.

In reclamatia ***/18.03.2014** petentul reclama faptul ca banca percepe o dobanda mascata prin faptul ca dupa semnarea actului aditional de restructurare comisionul de administrare este introdus in marja bancii care intra in componenta dobanzii. La data de 16.10.2007 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***/ 35544068246** prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 101481,69 CHF pe o perioada de 300 de luni prin care potrivit art. 3 s-a aplicat o dobanda fixa de 4,9% in primul an de credit si ulterior revizuibila in functie de „**evolutia pietei financiare si de politica de creditare a bancii**”. Pentru acest credit s-a perceput un comision de administrare de 0,23% aplicabil la soldul creditului la care asa cum se precizeaza in art 37 din contract „**incepand cu al doilea an de creditare in functie de politica de creditare a bancii, banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare a bancii.**”

Din analiza graficului initial rezulta ca rata lunara pe care trebuie s-o achite era in valoare de aproximativ 810 CHF iar valoarea totala a comisionului de administrare pentru intreg creditul in suma de 42089,77 CHF. Incepand cu luna octombrie 2008 banca a modificat dobanda de la 4,9% la 5,9% /an ceea ce a determinat o crestere a ratei lunare. Aceasta dobanda a fost mentinuta constanta la valoarea de 5,9% /an, desi potrivit contractului de credit aceasta era variabila, pana la data de 21.06.2010, data la care a intrat in vigoare OG 50/2010 prin care contractele in derulare cu dobanda variabila era necesar sa se raporteze la indicii de referinta si marja. Astfel ca prin actul aditional a acestor prevederi din OG 50/2010 rata dobanzii avea valoare de 5,9% calculata dupa formula LIBOR 6M + marja de 5,71 pct. procentuale.

Consumatorul intampina dificultati la achitarea ratelor de credit ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare. In acest sens se incheie la data de 11.11.2011 act aditional prin care la soldul creditului de la acea data in valoare de 93554,25 CHF se adauga suma de 1577,46 CHF, reprezentand valoarea dobanzilor, comisioanelor si a altor costuri neachitate, rezultand o suma totala de 95131,71 CHF, se aplica o dobanda pe perioada de 12 luni, care se percepe o rata de dobanda de 7,63% si o gratie la plata principalului. Din analiza graficului se observa pe perioada de restructurare, consumatorul achita lunar 604,88 CHF, suma ce reprezinta doar dobanda. Dupa expirarea perioadei de restructurare, dobanda aferenta sumei totale se calculeaza conform punctului 2.2 dupa formula LIBOR 6M + marja 7,8 puncte procentuale. Tot prin acest act aditional, la art. 3 se prevad urmatoarele:

- incepand cu prezentul act aditional, banca renunta la incasarea comisionului de administrare. Dupa cum se poate observa, prin actul aditional de restructurare banca renunta la incasarea comisionului de administrare dar cu toate acestea, modifica marja de la 5,71 la 7,8. Din analiza graficului initial din care valoarea totala platibila era de 218296,07 CHF, calculata la o dobanda de 4,9% si cu un comision de administrare de 0,23% , iar din analiza graficului dupa restructurarea creditului, rata lunara devine 798,09 CHF, iar valoarea totala platibila este de 198800,05 CHF, calculata de la 11.12.2011 pana la 11.11.2032, desi banca sustine ca prin actul aditional de restructurare, aceasta a renuntat la comisionul de administrare.

In reclamatia ***/12.05.2014** petentul reclama faptul ca banca percepe o dobanda mascata prin faptul ca dupa semnarea contractului de restructurare comisionul de administrare este introdus in marja bancii care intra in componenta dobanzii. La data de 15.10.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***/ 0274618950** prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 16077,27 RON pe o perioada de 84 de luni prin care potrivit art. 3 s-a aplicat o dobanda fixa de 14,5% in primul an de credit si ulterior revizuibila in functie de „**evolutia pietei financiare si de**

politica de creditare a bancii”. Pentru acest credit s-a perceput un comision de administrare de 0,39% aplicabil la valoarea initiala a creditului la care asa cum se precizeaza in art 37 din contract „**incepand cu al doilea an de creditare in functie de politica de creditare a bancii, banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare a bancii.**”

Din analiza graficului initial rezulta ca rata lunara pe care trebuie s-o achite era in valoare de aproximativ 368,54 RON iar valoarea totala a comisionului de administrare pentru intreg creditul in suma de 5266,8 RON. Incepand cu luna aprilie 2009 banca a modificat dobanda de la 14,5% la 15,5% /an ceea ce a determinat o crestere a ratei lunare. Aceasta dobanda a fost mentinuta constanta la valoarea de 15,5% /an, desi potrivit contractului de credit aceasta era variabila, pana la data de 21.06.2010, data la care a intrat in vigoare OG 50/2010 prin care contractele in derulare cu dobanda variabila era necesar sa se raporteze la indicii de referinta si marja. Astfel ca prin actul aditional a acestor prevederi din OG 50/2010 rata dobanzii avea valoare de 15,5% calculata dupa formula ROBOR 6M + marja de 8,37 pct. procentuale.

Consumatorul intampina dificultati la achitarea ratelor de credit ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare. In acest sens se incheie la data de 03.05.2011 act aditional prin care la soldul creditului de la acea data in valoare de 12469,88 RON se adauga suma de 573,66 RON, reprezentand valoarea dobanzilor, comisioanelor si a altor costuri neachitate, rezultand o suma totala de 13043,54 RON, se aplica o dobanda pe perioada de 12 luni, care se percepe o rata de dobanda fixa de 20,43%. Din analiza graficului se observa pe perioada de restructurare, consumatorul achita lunar 20644,18 RON, suma ce reprezinta doar dobanda. Dupa expirarea perioadei de restructurare, dobanda aferenta sumei totale se calculeaza conform punctului 2.2 dupa formula ROBOR 6M + marja 8,37 puncte procentuale. Din analiza graficului initial din care valoarea totala platibila era de 30949,61 RON, calculata la o dobanda de 15,5% si cu un comision de administrare de 0,39% , iar din analiza graficului dupa restructurarea creditului, rata lunara devine 437,24 RON, iar valoarea totala platibila este de 20644,18 RON, calculata de la 03.06.2011 pana la 03.11.2015, desi banca sustine ca prin actul aditional de restructurare, aceasta a renuntat la comisionul de administrare.

In reclamatia ***/12.05.2014** petentul reclama faptul ca banca percepe o dobanda mascata prin faptul ca dupa semnarea contractului de restructurare comisionul de administrare este introdus in marja bancii care intra in componenta dobanzii. La data de 28.01.2008 intre petent si banca se incheie contractul de credit ***/ 06645705636** prin care s-a acordat un credit de nevoi personale in suma de 5942,07 EURO pe o perioada de 84 de luni prin care potrivit art. 3 s-a aplicat o dobanda fixa de 11%. Pentru acest credit s-a perceput un comision de administrare de 0,39% aplicabil la valoarea initiala a creditului la care asa cum se precizeaza in art 37 din contract „**incepand cu al doilea an de creditare in functie de politica de creditare a bancii, banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare a bancii.**”

Din analiza graficului initial rezulta ca rata lunara pe care trebuie s-o achite era in valoare de aproximativ 124,90 EURO iar valoarea totala a comisionului de administrare pentru intreg creditul in suma de 1946,62 Euro. Incepand cu luna ianuarie 2009 banca a modificat dobanda de la 11% la 12% /an ceea ce a determinat o crestere a ratei lunare. Aceasta dobanda a fost mentinuta constanta la valoarea de 12% /an, pana la data de 21.06.2010, data la care a intrat in vigoare OG 50/2010 prin care contractele in derulare cu dobanda variabila era necesar sa se raporteze la indicii de referinta si marja. Astfel ca prin actul aditional a acestor prevederi din OG 50/2010 rata dobanzii avea valoare de 12% calculata dupa formula EURIBOR 6M + marja de 11 pct. procentuale.

Consumatorul intampina dificultati la achitarea ratelor de credit ceea ce il determina sa solicite bancii o restructurare. In acest sens se incheie la data de 29.11.2012 act aditional prin care la soldul creditului de la acea data in valoare de 3457,58 EURO se adauga suma de 127,41 EURO, reprezentand valoarea dobanzilor, comisioanelor si a altor costuri neachitate, rezultand o suma totala de 3174,99 EURO, se aplica o dobanda, pe perioada de 6 luni, de 13,31% /an. Din analiza graficului se observa pe perioada de restructurare, consumatorul achita lunar 64 EURO, suma ce reprezinta dobanda si principal. Dupa expirarea perioadei de restructurare, dobanda aferenta sumei totale se calculeaza conform punctului 2.2 dupa formula EURIBOR 6M + marja 17,17 puncte procentuale. Din analiza graficului initial din care valoarea totala platibila era de 10493,01 EURO, calculata la o dobanda de 11% si cu un comision de administrare de 0,39% , iar din analiza graficului dupa restructurarea creditului, rata lunara devine 140,22 EURO, iar valoarea totala platibila este de 4029,75 EURO, calculata de la 29.12.2012 pana la 29.07.2015, desi banca sustine ca prin actul aditional de restructurare, aceasta a renuntat la comisionul de administrare.

Reclamatia nr. ***/19.05.2014** petentul reclama faptul ca a ajuns in imposibilitate de plata ca urmare a aplicarii unei dobanzi majorate. La data de 09.02.2007 se incheie contractul de credit de achizitie imobil ***/06742956608** prin care se acorda un credit in valoare de 98761,16 CHF pe o perioada de 300 de luni. Conform articolului 4 din contractul de credit, se aplica o dobanda de 4,9% in primul an si revizuibila ulterior, in functie de evolutia pietei financiare. Totodata se percepe comision de administrare 0,9% /an la soldul creditului care pentru primul an de credit s-a achitat la prima scadenta iar pentru urmatorii ani de creditare comisionul datorat se plateste la data scadenta primei rate a anului respectiv de creditare. Conform prevederilor articolului 6.1 din contract **„incepand cu al doilea an de creditare, in functie de politica de credit a bancii, de evolutia pietei financiare, banca poate renunta la incasarea comisionului de administrare.”**

Incepand cu luna ianuarie 2008 dobanda se modifica de la 4,6% la 5,6% ceea ce duce implicit la cresterea ratei lunare si banca nu renunta la comisionul de administrare pentru anul in curs. Consumatorul incepe sa intampine dificultati in achitarea ratelor lunare ceea ce determina sa solicite o restructurare, in acest sens la data de 09.04.2010 se incheie un act aditional. Se prevede faptul ca la soldul creditului in valoare de 92998,27 CHF se adauga o suma de 902,63 CHF reprezentand dobanzi, comisioane si alte costuri, rezultand un nou sold de 93900,90 CHF la care pentru o perioada de 12 luni se calculeaza o dobanda de 1% si dupa expirarea perioadei de restructurare se aplica o dobanda calculata prin formula LIBOR 6M + marja 11,5 puncte procentuale, dar prin exceptie asa cum se prevede in art. 2.5 se aplica o dobanda de 7,64% pana la o data ulterioara ce va fi adusa la cunostinta consumatorului. Tot prin acest act aditional asa cum se prevede la art. 3 renunta la incasarea comisionului de administrare si totodata se prelungeste perioada de creditare de la 09.02.2032 la 09.03.2035. Desi prin acest act aditional de restructurare banca renunta la comisionul de administrare, banca mareste dobanda de la 5,6% la 7,64%. La data de 21.06.2010 intra in vigoare OG 50/2010 prin care banca are obligatia de a alinia creditele la prevederile acesteia. Astfel, prin actul aditional dobanda se calculeaza dupa formula LIBOR 6M + marja 11,5, dar tot prin acest act aditional aceasta marja este redusa la 7,29 pp.

Consumatorul are din nou probleme financiare fapt pentru care solicita o noua restructurare prin care timp de 12 luni se percepe o dobanda de 4,55% si gratie la plata principalului iar in urmatoarele 12 luni incepe sa achite principal si dobanda redusa la 4,55%, dupa expirarea perioadei de restructurare banca calculeaza o dobanda de LIBOR 6M + marja 7,6. Dupa cum se poate observa, in cadrul acestui contract care initial pleaca de la 4,6% consumatorul ajunge ca pe perioada de restructurare sa plateasca o marja de 7,6 desi prin primul act aditional de restructurare s-a renuntat

la comisionul de administrare iar la cel de-al doilea act aditional de restructurare dobanda aplicata in perioada asa numita gratie este egala cu cea de la data semnarii contractului. Prin faptul ca banca foloseste o practica comerciala incorecta, prin faptul ca afirma ca renunta la comisionul de administrare dar mareste dobanda, putem aprecia ca aceasta nu va actiona in favoarea consumatorului, ci doar in interesul sau propriu de a obtine profit, consumatorii ajungand la executare silita.

Reclamatia nr. ***/12.03.2014** consumatorul ne aduce la cunostinta faptul ca desi la momentul de fata nu inregistreaza nici o intarziere din cauza modificarii nejustificate a dobanzii precum si a diferentelor de curs valutar poate sa ajunga oricand in imposibilitatea de plata a obligatiilor scadente. La data de 18.01.2008 se incheie contractul de credit nr. ***/30344522829** prin care se acorda un imprumut in suma de 123753,88 CHF pe o perioada de 204 luni in care potrivit art. 4 in primul an se acorda dobanda fixa de 3,9% iar incepand cu al doilea an rata devine revizuibila in functie de evolutia pietei financiare. Potrivit art. 6.3 consumatorul achita si un comision de administrare de 0,2% aplicat la soldul creditului la care **„banca poate renunta” din al doilea an de creditare**. Conform graficului initial, rata lunara este de 1060 CHF iar valoarea totala a comisionului de administrare pe care consumatorul trebuie sa o achite este de 28134,48 CHF. Incepand cu luna ianuarie 2009, dobanda se modifica de la 3,9% la 4,9% ceea ce conduce la cresterea ratei lunare. Incepand cu 03.03.2009 consumatorul intampina dificultati la achitarea ratelor ceea ce il determina sa solicite o restructurare. Se incheie un act aditional la care soldul creditului este 117289,95 CHF caruia i se adauga o suma de 383,15 CHF reprezentand valoarea dobanzilor si comisioanelor precum si altor costuri neachitate, rezultand o suma totala datorata de 117673,10 CHF. La acest sold pentru o perioada de 3 luni se acorda o gratie totala de plata la principal si la dobanda dupa care asa cum prevede art. 2.3 rata dobanzii este de 12,03% in primul an de executie iar asa cum prevede art 2.4 banca va aplica o dobanda de 7,3% , rata lunara devenind 1049,35 CHF desi prin acest act aditional asa cum se precizeaza la art. 3 banca a renuntat la incasarea comisionului de administrare, iar perioada in care consumatorul nu a achitat principal si dobanda a fost de 3 luni. La 21.06.2010 intra in vigoare OG 50, prin care dobanda se raporteaza la LIBOR 6M + marja redusa 6,95 pp, valoarea dobanzii fiind de 7,3%, valoarea dobanzii care a ramas la fel pana la implementarea actului aditional desi in contract era dobanda variabila. Dificultatile financiare ale consumatorului continua fapt pentru care se incheie la data de 23.09.2011 un nou act aditional de restructurare prin care noul sold devine 108385,17 CHF format din soldul creditului valoarea la momentul incheierii actului aditional fiind de 108277,05 CHF la care se adauga suma de 108,12 CHF reprezentand dobanzi, comisioane si alte taxe neachitate de consumator. Prin acest act de restructurare pe o perioada de 24 de luni, se percepe o dobanda de 5,8% iar in primele 12 luni de restructurare imprumutul are o perioada de gratie la plata principalului. Dupa expirarea perioadei de restructurare, incepand cu 23.09.2013, consumatorul va achita o dobanda calculata conform formulei LIBOR 6M + marja 7,03 pp. Desi initial contractul avea o dobanda de 3,9%, modificata ulterior in ianuarie 2009 la 4,9%, pe perioada celei de-al doilea act aditional de restructurare, achita o dobanda de 5,8% iar ulterior asa cum rezulta in cele mentionate, marja din componenta ratei dobanzii devine 7,03% cu toate ca prin actul de restructurare banca a renuntat la incasarea comisionului de administrare. Daca initial cand dobanda aplicabila era de 3,9% comisionul de administrare 0,2% rata era de 1077 CHF, dupa perioada de restructurare consumatorul plateste o rata de 1039 CHF desi a avut gratie la principal doar 15 luni, iar prin actele de restructurare costurile aferente creditului au fost majorate considerabil.

Consideram ca aceste marje fixe la stabilite la valori nejustificat de mari prin actele aditionale de restructurare incheiate afecteaza iremediabil un consumator ce intampina greutati la

plata unor rate care ii sunt aplicabile chiar si dobanzi mai mici (initial contractate), consumator ce va fi astfel captiv al bancii respective, aflat in imposibilitatea reala de a refinanta creditul din cauza scaderii veniturilor si/sau a imobilelor ipotecate, aduse in garantie. Astfel lipsa de etica a bancii se transpune intr-o asemenea practica incorecta, agresiva, de natura a-l constringe si influenta pe consumatorul mediu aflat intr-o situatie nefericita intampinand greutati in a-si duce la bun sfarsit obligatiile asumate, afectand in mod evident rationamentul acestuia, iar decizia sa cu privire la achizitionarea produsului prezentat drept solutie salvatoare a problemei cu care se confrunta, este cert influentata astfel in mod constient de banca.

Avand in vedere cele mentionate anterior se observa cum Raiffeisen Bank exploateaza situatiile nefericite ale consumatorilor, imposibilitatea de plata a debitelor scadente, impunand in actele aditionale pe care le inainteaza consumatorilor spre semnare niste costuri foarte mari, prin marirea in mod nejustificat a marjei, parte componenta a dobanzii. Mai mult in cuprinsul actelor aditioanale banca mentioneaza ca renunta la incasarea comisionului de administrare cand, in realitate, acesta este inclus in valoarea marjei. Asa cum se precizeaza la art 3 din actele aditionale „ *incepand cu data incheierii prezentului act aditional, Banca renunta la incasarea comisionului de administrare, datorat de imprumutat conform contractului*” desi in contractele initiale banca stipuleaza la art 3.5 din contractele de credit de nevoi personale respectiv la art 6.1 (6.2 sau 6.3 in functie de numerotarea clauzelor) din contractele de credit pentru achizitionare imobile faptul ca din al doilea an de creditare poate renunta la incasarea comisionului de administrare. Stipularea in contractele de credit cu privire la posibilitatea renuntarii din partea bancii la incasarea comisionului de administrare din al doilea an de creditare a fost considerata de catre ANPC si confirmata ulterior de instantele de judecata competente ca fiind o clauza abuziva, a determinat banca ca in contractele sau acte aditionale ale petentilor mentionati anterior sa „ascunda” acest comision creand consumatorului ideea unui „beneficiu” susceptibil a-l determina pe acesta sa ia o decizie de tranzactionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Fapta mai sus mentionata constituie contraventie fiind incalcate prevederile art 9 litera c din legea 363/2007 modificata si se sanctioneaza potrivit art 15 alin 1 din Legea 363/2007 cu amenda contraventionala de la 5.000 lei la 50.000 lei.

(2). Față de aceste aspecte, se constată încălcarea de către operatorul economic BANCA D a articolului 4 alin. (1) litera a) din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare.

Art. 3. Prezentul Ordin se va comunica BANCA D, prin luare la cunoștință cu semnătura împuternicitului operatorului economic, sau, în caz de refuz, prin poștă cu confirmare de primire la sediul social din București.

Art. 4. Prezentul Ordin poate fi contestat în termen de 30 de zile, la instanța de contencios administrativ, în condițiile Legii nr. 554/2004 privind contenciosul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

