

15 martie - Ziua Mondiala a Drepturilor Consumatorilor

## **Alegerea serviciilor financiare, un drept si o necesitate**

Tema intalnirii de astazi coincide in mod fericit si poate ca nu intamplator cu tema aleasa pentru celebrarea acestei zile mondiale a drepturilor consumatorilor de cea mai mare organizatie globala de consumatori – Consumers International.

Dreptul de a alege este unul dintre cele 4 drepturi ale consumatorilor definite pe data de 15 martie 1962 de fostul presedinte american John Fitzgerald Kennedy si consta in “posibilitatea de a alege dintr-o gama de produse si servicii, oferite la preturi competitive cu asigurarea unei calitati corespunzatoare”.

Iar daca astazi, in Romania, consumatorii beneficiaza astazi de posibilitatea reala de a alege intre produsele si serviciile financiare, unul dintre cele mai importante merite il are Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor.

In ciuda unui personal restrans si a unei posibilitati relativ reduse de a da amenzi cu adevarat importante, care sa descurajeze incalcarea grava si repetata a legislatiei de catre institutiile financiare, prin actiunea sa hotarata si nu rareori chiar curajoasa, ANPC a dat consumatorilor care utilizeaza produse si servicii financiare posibilitatea reala de a alege.

Comisioanele de rambursare anticipata care ajungeau si la 5%, scrisorile de refinantare al caror cost se ridica si la 150 euro, contractele pline de clauze abuzive limitau grav dreptul consumatorului de alegere si de schimbare a furnizorului de produse si servicii financiare.

ANPC a propus, de-a lungul timpului, mai multe acte normative care sa schimbe fundamental lucrurile si sa-i permita consumatorului sa ia deciziile financiare adecvate – OUG 174, OUG 50, ordinul presedintelui ANPC privind informarea consumatorilor sunt doar cateva dintre cele mai cunoscute reglementari initiale de Autoritate in beneficiul consumatorilor de produse si servicii financiare.

Mai mult, prin actiunea Comisariatelor Regionale pentru Protectia Consumatorilor, care nu au ezitat sa amendeze bancile si care au mers in instanta pentru a elimina clauzele abuzive din contracte, ANPC ii ajuta pe

clientii respectivi sa intre in categoria celor care pot beneficia de o exprimare corecta si transparenta a costurilor creditului. Sunt sute de procese castigate de ANPC impotriva institutiilor financiare si in beneficiul consumatorilor si fluxul deciziilor definitive si irevocabile favorabile consumatorilor se amplifica de la zi la zi.

In ciuda acestor succese notabile repurtate de ANPC, in beneficiul consumatorilor, **raman inca zone in care libertatea de alegere a consumatorilor de produse si servicii financiare este grav afectata.**

Iata cateva exemple: comportamentul abuziv al unora dintre angajatori face ca in destule cazuri alegerea contului curent/cardului de salariu sa fie decisa de angajator, si nu de angajat. Aceasta nefericita substituire a avut uneori consecinte deosebit de grave in momentul schimbarii locului de munca, multi detinatori de card cu descoperit de cont ajungand chiar si la Biroul de Credit.

Alegerea fondului de pensii private pentru participantii noi care intra in sistem este, din pacate, datorita informarii insuficiente, lasata la mana "loteriei", cei care decid singuri fondul de pensii obligatorii la care doresc sa adere este inca destul de redus.

Lipsa suportului – asumat de industria financiara, dar pus in practica intr-un mod total necorespunzator - in ceea ce priveste schimbarea contului curent de la o banca la alta (mobilitatea conturilor) afecteaza, de asemenea, dreptul de alegere al consumatorilor.

Si exemplele ar putea continua inca mult si bine, mai vreau sa amintesc doar produsele si serviciile vandute "la pachet", de multe dintre acestea consumatorii neavand in mod real nevoie.

In afara de problemele care tin de alegerea produsului sau serviciului financiar de catre consumatori, exista si alte aspecte extrem de importante, care nu si-au gasit inca rezolvarea.

1. situatia clientilor- captivi carora nu li s-au aplicat sau li s-au aplicat partial sau extrem de dezavantajos prevederile OUG 50;
2. amanarea adoptarii legii falimentului personal si a legislatiei care sa reglementeze si sa restrictioneze comportamentul abuziv al recuperatorilor de creante;

3. lipsa unor instrumente eficiente de rezolvare alternativa a disputelor in domeniul financiar, lipsa unui Ombudsman financiar-bancar;
4. lipsa posibilitatii de a recurge la recursul colectiv (collective redress), pentru a obtine solutii aplicabile unui numar mare de consumatori;
5. lipsa unui plafon in ceea ce priveste rata dobanzii la credite, cu exceptia prevederii OUG 50 referitoare la persoanele cu probleme, propunere care apartine Conso.ro, dar care viza plafonarea tuturor dobanzilor penalizatoare, nu doar a celor aferente persoanelor aflate in dificultate financiara;
6. existenta unor produse si servicii potential periculoase pentru consumatori;
7. incurajarea implicita a unor practici nesanatoase – spre exemplu, plata sumei minime in ceea ce priveste cardul de credit si nu a sumei maxime pe care si-o permite consumatorul;
8. lipsa competitiei si un nivel foarte ridicat al costurilor in ceea ce priveste remiterile de fonduri de la/catre romanii care lucreaza/studiaza in strainatate.

Si lista ar putea fi, fara indoiala, mai lunga, practicile comerciale incorecte si nerespectarea legislatiei nationale si europene fiind inca, din pacate, o permanenta a relatiei consumator-institutie financiara.

Conso.ro, care nu intamplator, implineste astazi, de ziua mondiala a drepturilor consumatorilor, 6 ani de la aparitia in spatiul web, a ajutat si continua sa ajute utilizatorii de produse si servicii financiare sa faca cele mai potrivite alegeri, prin intermediul tabelelor comparative, al sfaturilor date consumatorilor, al ghidurilor, stirilor, articolelor redactate pe intelesul consumatorilor si in beneficiul acestora.

In plus, de la inceputul anului 2011, activez in nume personal in cadrul grupului european de experti al utilizatorilor de servicii financiare – Financial Services User Group (FSUG), care consiliaza Comisia Europeana in legatura cu toate reglementarile care vizeaza utilizatorii de produse si servicii financiare de retail. De anul acesta, o data cu extinderea politicii Comisiei Europene, in special a comisarului european Michel Barnier, de implicare tot mai activa a reprezentantilor consumatorilor si utilizatorilor de servicii financiare la nivelul grupurilor de experti, am fost numit si membru a grupului de experti in zona sistemelor de plati. Stau la dispozitia tuturor celor interesati cu detalii referitoare la activitatea derulata de FSUG in 2011 si in primele luni ale acestui an.

In final, stimate domnule presedinte Cerbulescu, onorata asistenta, dati-mi voie sa multumesc inca o data Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor pentru ceea ce a facut in favoarea utilizatorilor de produse si servicii financiare si sa-mi exprim speranta ca in perioada urmatoare autoritatea va ramane la fel de vigilenta si de implicata in rezolvarea problemelor consumatorilor si ca va reusi sa rezolve tot mai multe probleme cu care acestia se confrunta in viata de zi cu zi.