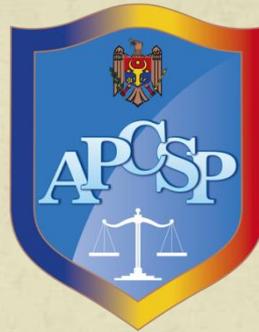


МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ И  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА



АГЕНТСТВО ПО ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И  
НАДЗОРУ ЗА РЫНКОМ

МД-2012, Мун. Кишинёв, ул. В. Александрии 78

тел.+373-22-501-980, факс +373-22-501-981

E-mail: [consumator@apc.gov.md](mailto:consumator@apc.gov.md)

[www.consumator.gov.md](http://www.consumator.gov.md)

25-26.09.2018

***Совершенствование  
взаимодействия потребителей  
финансовых услуг и финансовых  
организаций в Республике  
Молдова в 2018 году***

---

# Законодательство Республики Молдова по правам потребителей в финансовой сфере

- **ЗАКОН №. 105 от 13.03.2003 о защите прав потребителей**
- **ЗАКОН №. 202 от 12.07.2013 о кредитных договорах с потребителями**
- **ЗАКОН №. 256 от 09.12.2011 о неправомерных условиях в договорах, заключенных с потребителями**
- **ЗАКОН №. 114 от 18.05.2012 о платежных услугах и электронных деньгах**
- **ЗАКОН №. 62 от 21.03.2008 о валютном регулировании**

- **ЗАКОН №. 550 от 21.07.1995 о финансовых учреждениях**
- **ЗАКОН №. 1 от 16.03.2018 о небанковских кредитных организациях**
- **ПОСТАНОВЛЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ КОМИССИИ ПО ФИНАНСОВОМУ РЫНКУ №. 11/1 от 14.03.2012 об утверждении Регламента о классификации выданных займов и начисленных процентов микрофинансовыми организациями**
- **КОДЕКС №. 218 от 24.10.2008 Республики Молдова о правонарушениях**
- **Рекомендация №. 95 от 06.12.2016 Верховного Суда Молдовы о применении правовых положений в кредитных договорах заключенных с микрофинансовыми организациями**

# Недобросовестные коммерческие практики

## Обманные

Обманные коммерческие практики могут выражаться

- **А: в обманных действиях**
  - если содержит ложную информацию и способна заставить потребителя принять коммерческое решение, которое в ином случае не было бы принято им
- **В: в обманных опущения**
  - если для передачи информации коммуникационных средств опускает существенную информацию.
  - если коммерсант скрывает или представляет в неясном, неразборчивом, двусмысленном виде или не вовремя существенную информацию либо не указывает истинное коммерческое намерение.

## Агрессивные

Коммерческая практика признается агрессивной если в реальной ситуации существенно ограничивает свободу выбора или подход среднего потребителя в отношении продукта путем домогательства, принуждения, включая применение физической силы или необоснованного воздействия.

Признаются **обманными** следующие  
коммерческие практики:

- а) распространение приглашения покупать финансовые продукты с определенной % процентной ставкой, не раскрывая общую стоимость продукта, выраженной Годовой процентной ставкой от общей стоимости кредита, состоявшую включительно из процентной ставки, ежемесячные, годовые комиссионные (12% годовых + 2,5 ежемесячный % комиссии за администрирование кредита + 0,5% комиссии за решение выдачи кредита + др.);
- б) ложное утверждение о том, что какой-либо финансовый продукт будет в наличии только в очень ограниченный период времени или будет в наличии лишь при определенных условиях в очень ограниченный период времени, в целях получения немедленного решения и лишения потребителей других возможностей либо достаточного срока для осуществления осознанного выбора (потребительские, ипотечные кредиты);

Признаются **агрессивными** следующие  
коммерческие практики:

Признаются агрессивными в любой ситуации следующие коммерческие практики:

- а) создание у потребителя впечатления, что он не может покинуть местонахождение коммерсанта, пока не будет заключен с ним договор;
- б) выражение настойчивого и неудобного требования посредством телефона, факса, электронной почты или других средств коммуникации на расстоянии;
- в) требование от потребителя, намеренного представления документов, которые не могут считаться разумно необходимыми для установления законности претензии, либо систематическое замалчивание ответа на настойчиво поступающую корреспонденцию с целью побудить потребителя отказаться от осуществления своих договорных прав;

в) использование издательского контекста в средствах массовой информации для продвижения какого-либо финансового продукта с оплатой коммерсантом рекламы, но без четкого обозначения таковой в содержании или посредством изобразительно-звукового оформления, легко определяемого потребителем (скрытая реклама) (*покупка техники в определенном магазине только в кредит от определенного финансового учреждения*);

г) создание, оперирование или продвижение промоциональной системы, основанной на пирамидальной схеме, которую потребитель принимает во внимание из-за возможности получить вознаграждение за привлечение в эту систему другого потребителя;

д) описание какого-либо финансового продукта как “бесплатного”, “без дополнительных затрат” или с использованием аналогичного понятия в случае, когда потребитель должен будет нести и другие

затраты, помимо неизбежных затрат, обусловленных коммерческой практикой (*ноль процентов годовых*);

г) создание у потребителя ложного впечатления, что он уже выиграл, выиграет или выиграет, если выполнит определенные условия, премию либо получит другую аналогичную выгоду, тогда как в действительности не существует никакой премии или другой аналогичной выгоды либо получение премии или другой аналогичной выгоды обусловлено внесением определенной суммы денег или оплатой стоимости потребителем.

# Компетенция и право обращения в связи с недобросовестными коммерческими практиками

В целях прекращения и пресечения недобросовестных коммерческих практик лица или органы, которые в соответствии с законодательством имеют законный интерес, могут:

**а) предъявить иск в судебную инстанцию;**

**б) обратиться в Агентство по защите прав потребителей** в целях принятия им соответствующего решения или предъявления судебных исков против коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

В случае несогласия с содержанием обращения коммерсанты должны представить доказательства некорректности приведенных в обращении утверждений в связи с осуществляемой ими коммерческой практикой и обязаны по требованию судебных инстанций или Агентства по защите прав потребителей предоставить им документы, подтверждающие необоснованность утверждений.

В случае, если документы не представлены в разумный, но не превышающий 15 календарных дней срок и/или если представленные документы признаются недостаточными, приведенные в обращении утверждения считаются обоснованными.

Конкурирующие коммерсанты могут информировать Совет по конкуренции о недобросовестных коммерческих практиках или предъявлять в судебные инстанции иски в отношении коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

# Ответственность и санкции за использование недобросовестных коммерческих практик

Компетентные судебные инстанции или Агентство по защите прав потребителей:

- распоряжаются **о прекращении или инициировании** соответствующих законных **процедур прекращению недобросовестных коммерческих практик** в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;
- распоряжаются **о запрещении или инициировании** соответствующих законных процедур по **запрещению недобросовестных коммерческих практик, даже если они еще фактически не применялись, но это является неизбежным**, в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;
- **запрашивают предоставление Координационным советом по телевидению и радио в течение пяти рабочих дней идентификационных данных физических или юридических лиц, причастных к телерадиорекламе, признанной недобросовестной коммерческой практикой, а также копии распространенного рекламного материала.**
- В случае, когда в целях устранения последствий недобросовестных коммерческих практик предписаны их прекращение или запрет, а постановление/решение соответствующего органа вступило в законную силу, инстанция, вынесшая окончательное судебное решение, или Агентство по защите прав потребителей могут потребовать от коммерсанта:
  - а) частичное или полное опубликование постановления/решения в приемлемой форме;
  - б) опубликование дополнительного сообщения о принятых мерах.

Опубликование осуществляется во всех случаях в широко распространяемой газете за счет коммерсанта.

# Заключение договоров

**Потребитель при заключении договоров имеет следующие права:**

**a)** свобода в принятии решения о приобретении продукта, услуги без навязывания в договоре неправомерных условий или условий, позволяющих использовать недобросовестные коммерческие практики при продаже, которые могут повлиять на его выбор;

**b)** ясное и четкое изложение условий договора, в том числе содержащих главные характеристики и гарантийные условия, точное указание цены или тарифа, а также установление конкретных условий кредита и процентов;

**c)** предварительное ознакомление с текстом договора, который он намерен заключить;

**d)** освобождение от оплаты продуктов, услуг, которые не были заказаны;

**e)** возмещение убытков вследствие вреда, причиненного продуктами, услугами, не соответствующими установленным или заявленным требованиям либо условиям договора;

**f)** необходимое техническое обслуживание и обеспечение запасными частями на весь срок службы продукта, установленный в нормативных документах или заявленный производителем либо определенный сторонами;

**g)** оплата приобретаемых продукта, услуги в размере заранее установленной точной суммы; увеличение первоначальной цены допускается только с согласия потребителя.

## Неправомерные условия в договорах заключенных с потребителями финансовых услуг

**Неправомерное условие – условие договора, которое, не будучи обсужденным индивидуально с потребителем, само по себе или вместе с другими положениями договора в нарушение требования добросовестности вызывает значительное несоответствие в правах и обязанностях сторон, вытекающих из договора, в ущерб потребителю.**

# Неправомерные условия в кредитных договорах являются:

- право кредитора в одностороннем порядке изменить условия договора без веской причины;
- право кредитора увеличить цену услуги без предоставления потребителю права расторгнуть договор;
- продажа кредитов с фиксированными, первоначально уменьшенными, рекламными, процентными ставками, которые затем становятся переменными или растут постепенно, на основе договорных положений;
- штрафы для потребителей, которые задерживают оплату рассрочки и невозможность проверки степени ущерба, понесенного кредитором и доказательства заявителя о степени ущерба;
- оплата за рассмотрения дела и принятие решения о кредитовании;
- одностороннее расторжение договора - право потребителя расторгнуть договор в одностороннем порядке не предоставляемое кредитными учреждениями в договорах, а также права потребителей на отказ от услуг без каких-либо дополнительных затрат в случае одностороннего изменения договора хозяйственным оператором без предварительного уведомления и с согласия потребителя.

# Контроль и санкции В ОТНОШЕНИИ НЕПРАВОМЕРНЫХ УСЛОВИЙ

(1) Оценка условий договора и окончательное решение о признании или непризнании их неправомерными осуществляются судебной инстанцией.

(2) Агентство по защите прав потребителей по обращениям потребителей или по собственной инициативе осуществляет контроль и устанавливает неправомерные условия в договорах.

(3) Коммерсанты обязаны предоставлять Агентству по его требованию копию оригинала заключенных с потребителями договоров, являющихся предметом контроля.

(4) В случае установления неправомерности условий в договорах, заключенных с потребителями, Агентство составляет акт об установлении и предъявляет иск в судебную инстанцию о признании недействительности этих условий.

(5) В случае установления неправомерности договорных условий, составленных для использования во множестве договоров, судебная инстанция принимает решение о недействительности этих условий, исключении их из договора с одновременным наложением на коммерсанта обязанности исключить такие условия из договоров с тем же предметом, заключенных с другими потребителями, а также о запрете на включение такого рода условий в другие договоры, которые предстоит заключить с потребителями.

(6) В целях предотвращения включения в договоры неправомерных условий меры, указанные в частях (4) и (5), могут быть направлены отдельно или совместно против ряда коммерсантов из того же сектора экономики или их объединений, которые используют или рекомендуют использовать те же или аналогичные условия.

(7) Потребитель, непосредственно ущемленный договорами, заключенными с нарушениями требований настоящего закона, вправе в соответствии с законом предъявить иск в судебную инстанцию в защиту прав, свобод и законных интересов <sup>в-ущемленных</sup> потребителей о признании недействительности предположительно неправомерных договорных условий.

**Благодарим за внимание!**

