

7011/28.07.2023

Către: Domnul Mircea Fica

mircea.fica@clubantreprenor.ro

Stimate domn,

Ca urmare a solicitării dumneavoastră transmisă și înregistrată la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.) cu nr. 7011/ 29.06.2023, prin care solicitați instituției noastre informații în temeiul prevederilor *Legii nr. 544/ 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public*, vă comunicăm următoarele:

1. Câte persoane v-au scris până astăzi la această adresă de mail?

Până la această dată, pe adresa de mail spsf@anpc.ro , s-a primit un număr de 503 reclamații.

2. Din de regiuni / ce orașe provin aceste persoane?

Consumatorii provin din toate regiunile țării.

3. Care este natura reclamațiilor lor? Ce fel de credite au – de nevoi personale, de credit ipotecar etc.?

Majoritatea reclamațiilor consumatorilor se referă la graficele de rambursare ale creditelor ipotecare, o mică pondere se adresează creditelor de nevoi personale.

4. Ce măsuri a luat ANPC pentru a soluționa aceste plângeri / reclamații?

Președintele ANPC a emis Ordinele pentru încetarea practicilor înșelătoare și incorecte pentru 19 operatori financiari bancari.

5. Dacă ANPC nu a putut / nu poate soluționa aceste plângeri / reclamații unde îi îndrumați să se adreseze pe compatrioții noștri?

Operatorii financiari bancari au formulat cereri de suspendare a ordinelor emise de Președintele ANPC, cererile de suspendare se află pe rolul Curții de Apel București .

Având în vedere faptul că aspectele sesizate fac obiectul unor dosare civile aflate pe rol, ANPC poate pune în aplicare măsurile stabilite după pronunțarea instanței de judecată.

6. Intenționați să extindeți acest demers și pentru alte tipuri de Contracte – leasing, asigurări, fonduri de pensii etc.?

ANPC demarează tematici de control unde constată nereguli ale încălcării legislației în vigoare privind protecția consumatorilor, mai puțin la fondurile de pensii, asigurări care nu intră în competența ANPC.

ANPC acordă o atenție deosebită plângerilor consumatorilor privind serviciile financiare ținând cont de impactului financiar foarte puternic asupra consumatorilor atunci când le sunt încălcate drepturile. Totodată ANPC supraveghează permanent piața și se asigură de respectarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor.

Cu stimă,

Consilier C.R.P.C.M.M.

Diaconu Alina

Responsabil aplicare Legea 544/2001