COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 14.5.2014
COM(2014) 259 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind punerea în aplicare a Directivei 2008/48/CE privind contractele de credit pentru consumatori

CUPRINS

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind punerea în aplicare a Directivei 2008/48/CE privind contractele de credit pentru consumatori

1. Introducere 3
2. Transpunerea directivei în statele membre 4
3. Exercitarea și impactul opțiunilor normative prevăzute la articolului 27 alineatul (2) 5
4. Specificarea anumitor concepte conținute în directivă 9
5. Relevanța pentru piețele creditelor de consum a pragurilor prevăzute la articolul 2 alineatul (2) litera (c) și a pragurilor și procentajelor utilizate pentru calculul compensației datorate în caz de rambursare anticipată 13
6. Impactul directivei asupra piețelor creditelor de consum 13
7. Impactul directivei asupra protecției consumatorilor 17
8. Concluzii 23

1. INTRODUCERE

La mai mult de douăzeci de ani de la adoptarea primei directive privind creditul de consum în 1987[1], a fost adoptată Directiva 2008/48/CE [Directiva privind creditul de consum – Consumer Credit Directive (CCD)][2] care a trebuit să fie transpusă de statele membre în dreptul intern până la 11 iunie 2010. De atunci, Comisia a adoptat Directiva 2011/90/UE[3] pentru a asigura faptul că ipotezele necesare pentru calculul dobânzii anuale efective (DAE) reflectă cu mai multă precizie produsele vândute pe piață și, de asemenea, a publicat orientări cu privire la aplicarea CCD în ceea ce privește costurile și DAE.

Principalul obiectiv al CCD este de a asigura un grad înalt de protecție a consumatorilor și, astfel, de a stimula încrederea consumatorilor, de a permite libera circulație a ofertelor de credite la nivel transfrontalier și de a remedia cazurile de denaturare a competiției generate de diferențele dintre legile naționale privind creditele de consum. În același timp, ar trebui subliniat faptul că directiva nu vizează încurajarea consumatorilor de a contracta mai multe credite, ci mai degrabă furnizarea în favoarea acestora a tuturor informațiilor și asigurarea drepturilor necesare care să le permită o mai bună reflecție înainte de contractarea unui credit.

Cu toate acestea, este important de reținut faptul că următoarele contracte de credit nu fac parte din domeniul de aplicare al directivei:

1. Toate contractele de credite garantate fie prin ipotecă, fie printr-o altă garanție comparabilă, utilizată în mod curent într-un stat membru asupra unui bun imobil, fie printr-un drept legat de un bun imobil [articolul 2 alineatul (2) litera (a)]; și
2. Toate contractele de credit al căror scop este dobândirea sau păstrarea drepturilor de proprietate asupra unui teren sau asupra unei clădiri existente sau proiectate [articolul 2 alineatul (2) litera (b)].

În egală măsură, ar trebui remarcat faptul că orice contract de credit care implică o sumă totală a creditului mai mică de 200 EUR sau mai mare de 75 000 EUR se situează, de asemenea, în afara domeniului de aplicare al CCD, cu toate că statele membre pot extinde în mod voluntar aplicarea CCD la contracte de credit care nu intră sub incidența directivei.

Articolul 27 alineatul (2) din CCD solicită Comisiei să efectueze, o dată la cinci ani, o reexaminare a pragurilor stabilite în această directivă și a procentajelor utilizate pentru calculul compensației datorate în caz de rambursare anticipată și, de asemenea, să monitorizeze modul în care opțiunile normative ale statelor membre afectează consumatorii și piața internă. În plus, Parlamentul European, prin rezoluția sa din 20 noiembrie 2012, a invitat Comisia să prezinte un raport privind punerea în aplicare a directivei și să realizeze o evaluare completă a impactului acesteia în ceea ce privește protecția consumatorilor.

În consecință, Comisia a adoptat prezentul raport, pe baza verificării transpunerii care este încă în curs de desfășurare și pe baza dovezilor colectate în urma unui studiu privind piața

---

1 Directiva 87/102/CEE a Consiliului din 22 decembrie 1986 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre privind creditul de consum (JO L 42, 12.2.1987).

2 Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori
(JO L 133/66 22.5.2008).

3 Directiva 2011/90/UE a Comisiei din 14 noiembrie 2011 de modificare a anexei I partea II la Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului care prezintă ipotezele suplimentare pentru calculul dobânzii anuale efective.

creditelor de consum[4] și a unui studiu privind opțiunile normative ale statelor membre[5], aceste ultime două studii fiind realizate de contractanți externi.

2. TRANSPUNEREA DIRECTIVEI ÎN STATELE MEMBRE

2.1. Termenul pentru transpunere

În conformitate cu articolul 27 alineatul (1), a fost necesar ca statele membre să adopte și să publice dispozițiile necesare pentru a se conforma CCD înainte de 11 iunie 2010, și anume, în termen de 24 de luni de la intrare în vigoare a directivei. De asemenea, a fost necesar ca acestea să aplice dispozițiile respective începând cu aceeași zi. Un mare număr de state membre nu au comunicat la timp măsurile lor naționale de punere în aplicare. Din acest motiv, la expirarea termenului pentru transpunere, Comisia a inițiat, în cazul a 16 state membre, proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor. Mai mult, patru state membru nu au asigurat intrarea în vigoare sau aplicarea efectivă în timp util, necesitând o perioadă de tranziție care nu a fost prevăzută de directivă. Între timp, având în vedere faptul că toate statele membre au adoptat și au comunicat măsurile lor de transpunere, procedurile de constatare a neîndeplinirii obligațiilor pe motivul că măsurile de transpunere nu au fost comunicate Comisiei au fost încheiate.

2.2. Monitorizarea transpunerii

Douăzeci de state membre au transpus CCD prin adoptarea unei noi legislații, în timp ce restul au introdus amendamente la legislația preexistentă. Două state membre au transpus CCD printr-o legislație secundară, în timp ce un stat membru a transpus directiva printr-o ordonanță de urgență care a fost ulterior confirmată printr-o lege.

Potrivit evaluării realizate de Comisie, nu au fost identificate până în prezent nereguli cu caracter sistemic legate de transpunerea directivei de către statele membre. Cu toate acestea, într-o serie de state membre, anumite dispoziții ale directivei par a fi absente sau par a fi fost transpuse în mod necorespunzător sau incomplet. Acestea sunt concluziile unei analize preliminare a Comisiei.

Serviciile Comisiei au lansat într-o primă etapă un dialog cu statele membre pentru a obține mai multe informații privind modul în care acestea au transpus directiva, precum și pentru a primi anumite clarificări/confirmări legate de informațiile existente. Anumite state membre au recunoscut, în această etapă, neregulile legate de dispozițiile lor de transpunere și au promis că le vor aduce modificări, astfel încât acestea să fie în conformitate cu directiva. În ceea ce privește celelalte state membre, serviciile Comisiei au început investigații amănunțite care ar putea conduce la inițierea de proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor.

---

4 Studiu privind funcționarea pieței creditelor de consum în Europa, realizat de IPSOS și de London Economics.

5 Studiu privind impactul opțiunilor normative ale statelor membre și al altor aspecte legate de punerea în aplicare a Directivei 2008/48/CE asupra funcționării pieței creditelor de consum în Uniunea Europeană, raport final - septembrie 2013 pregătit pentru Agenția Executivă pentru Sănătate și Consumatori de Risk & Policy Analysts Limited. Studiul este inclus în rapoartele specifice fiecărei țări și în raportul final orizontal care analizează situația din întreaga Uniune Europeană și care se bazează pe informațiile și evaluările specifice fiecărei țări.

3. EXERCITAREA ŞI IMPACTUL OPŢIUNILOR NORMATIVE PREVĂZUTE LA ARTICOLULUI 27 ALINEATUL (2)[6]

O parte din dispoziţiile CCD sunt opţionale, în sensul că statele membre pot alege dacă să pună în aplicare sau să nu pună în aplicare cerinţele prevăzute de acestea (denumite în continuare „opţiuni normative"). În conformitate cu articolul 27 alineatul (2) din CCD, Comisia Europeană trebuie să monitorizeze efectul opţiunilor normative menţionate la articolul 2 alineatele (5) şi (6), articolul 4 alineatul (1), articolul 4 alineatul (2) litera (c), articolul 6 alineatul (2), articolul 10 alineatul (1), articolul 10 alineatul (5) litera (f), articolul 14 alineatul (2) şi articolul 16 alineatul (4), asupra pieţei interne şi a consumatorilor. Studiul comandat de Comisie, care se axează pe posibilele consecinţe ale opţiunilor normative exercitate de statele membre în ceea ce priveşte impactul asupra pieţei interne de credite şi a protecţiei consumatorilor, separat în cadrul fiecărui stat membru şi în întreaga Uniune Europeană, a demonstrat în acelaşi timp complexitatea unei astfel de evaluări. Principalii factori care influenţează evaluarea calitativă a acestor impacturi includ intervalul relativ scurt de timp care a trecut de la transpunerea directivei, contextele naţionale ale pieţelor de credit şi de reglementare foarte divergente, şi în special situaţia naţională dominantă înainte de intrarea în vigoare a CCD şi comportamentul real şi/sau acţiunile reale ale consumatorilor şi furnizorilor de credite. În cele din urmă, anumite impacturi ar putea fi generate de evoluţiile pieţelor, în special de criza financiară, mai degrabă decât de punerea în aplicare a CCD. [7]

3.1. Derogare pentru organizaţii constituite în avantajul reciproc al membrilor acestora [articolul 2 alineatul (5)]

Şase state membre [Cipru, Irlanda, Lituania, Letonia, România şi Regatul Unit (Anglia şi Ţara Galilor, Scoţia şi Irlanda de Nord)] au utilizat opţiunea prevăzută la articolul 2 alineatul (5) de a aplica doar anumite dispoziţii stabilite de directivă contractelor de credit încheiate de organizaţii constituite în avantajul reciproc al membrilor acestora, astfel cum se descrie la articolul 2 alineatul (5) literele (a)-(e).

Anumite părţi interesate[8] consideră că această opţiune normativă a avut un impact pozitiv asupra pieţei interne şi a protecţiei consumatorilor deoarece reduce sarcina administrativă a organizaţiilor care oferă o alternativă mai puţin agresivă şi mai ieftină la alte tipuri de furnizori de credite. De asemenea, aceste organizaţii le oferă consumatorilor mai multe alternative, contribuie la limitarea penetrării pe piaţă a unor tipuri de credite mai scumpe (de exemplu, creditele acordate până la plata salariului) şi îmbunătăţesc incluziunea financiară. Aspectele cu un potenţial caracter negativ care decurg din utilizarea acestor opţiuni normative de către anumite state membre includ aspecte legate de corectitudine şi echitatea între

---

6 Această secţiune se bazează pe concluziile studiului privind impactul opţiunilor normative ale statelor membre şi al altor aspecte legate de punerea în aplicare a Directivei 2008/48/CE asupra funcţionării pieţei creditelor de consum în Uniunea Europeană, pregătit pentru Agenţia Executivă pentru Sănătate şi Consumatori de Risk & Policy Analysts Limited.

7 Este important de recunoscut faptul că metodologia adoptată pentru studiul sus-menţionat, şi anume evaluarea impacturilor pe baza literaturii de specialitate şi a consultării părţilor interesate (sondaj online şi interviuri telefonice implicând autorităţi publice, furnizori de credite, reprezentanţi ai consumatorilor, institute de cercetare, asociaţii profesionale şi organisme care colectează reclamaţii), volumul informaţiilor obţinute în urma consultărilor şi concluziile analizei impacturilor opţiunilor normative prevăzute în CCD determină sfera de cuprindere şi natura informaţiilor la care se face trimitere în prezentul raport. Este de remarcat faptul că acolo unde au fost identificate impacturi ale opţiunilor normative asupra pieţei interne de credite, trebuie să se plece de la principiul că, deşi aceste impacturi au fost identificate în anumite cazuri la nivelul unei pieţe naţionale, există posibilitatea ca ele să afecteze alte ţări ale UE, anumite aspecte transfrontaliere sau cel puţin interfeţele dintre pieţele naţionale şi piaţa UE în ansamblu. În cele din urmă, trebuie reţinut faptul că natura concluziilor studiului nu a facilitat obţinerea unei analize a impacturilor cantitative.

8 Acest punct de vedere a fost exprimat de autorităţile publice, organismele responsabile cu protecţia consumatorilor şi cooperativele de credit din ţările care şi-au exercitat această opţiune normativă.

furnizorii de credite[9], armonizarea maximă ca principiu legislativ, facilitatea de aplicare și claritatea juridică pentru consumatori.

3.2. Contractele de credit care prevăd amânarea la plată sau metodele de rambursare [articolul 2 alineatul (6)]

Optsprezece state membre (Belgia, Croația, Cipru, Republica Cehă, Danemarca, Germania, Grecia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Portugalia, România, Slovacia, Slovenia și Spania) au utilizat opțiunea prevăzută la articolul 2 alineatul (6) de a aplica doar anumite dispoziții stabilite în CCD în cazul contractelor de credit care prevăd punerea de acord a creditorului cu consumatorul asupra unor formalități cu privire la amânarea la plată sau la metodele de rambursare, în cazul în care consumatorul și-a încălcat deja obligațiile cuprinse în contractul de credit inițial și în cazul în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 2 alineatul (6) literele (a) și (b).

Această opțiune normativă vizează încurajarea furnizorilor de credite în vederea căutării unei soluții reciproc mai avantajoase prin care consumatorul să poată amâna plata sau să poată conveni asupra unor diferite metode de rambursare. Probabil, aceasta ar avea un impact pozitiv în ceea ce privește protecția consumatorilor. Cu toate acestea, părțile interesate nu sunt în general conștiente de aplicarea practică a acestei opțiuni normative sau de impactul care i-ar putea fi atribuit direct (ceea ce se poate explica prin faptul că, pentru unele state membre, transpunerea națională a opțiunii normative reflectă practica de afaceri standard existentă înainte de CCD). Aproximativ 15 % din respondenții la sondajul online au indicat faptul că exercitarea opțiunii normative prevăzute la articolul 2 alineatul (6) a condus la un rezultat pozitiv în ceea ce privește protecția consumatorilor, în timp ce 5 % din respondenți au indicat faptul că aceasta a avut un impact negativ; totuși, aceste opinii nu au fost susținute de dovezi[10].

3.3. Norme naționale ce impun includerea DAE în publicitatea care nu indică o rată a dobânzii sau alte cifre referitoare la orice cost al creditului pentru consumator [articolul 4 alineatul (1)]

Patru state membre [Cipru, Ungaria, Suedia și Regatul Unit (toate jurisdicțiile)] au recurs la excepția prevăzută la articolul 4 alineatul (1) al doilea paragraf, și anume solicită indicarea DAE în publicitatea pentru contractele de credit în care nu se indică o rată a dobânzii sau cifre referitoare la orice cost al creditului pentru consumator, dar nu solicită prezentarea „informațiilor standard” enumerate la articolul 4 alineatul (2).

În general, părțile interesate consultate din statele membre vizate nu au putut identifica impacturi specifice legate de transpunerea acestei opțiuni normative. Principalul beneficiu perceput a fost acela că materialele publicitare devin succinte și clare[11], furnizând în același timp consumatorilor informații privind DAE care le permit acestora să compare diferite

---

9 Includerea cooperativelor de credit în domeniul de aplicare al tuturor dispozițiilor CCD în Irlanda a condus, potrivit furnizorilor de credite, la condiții de concurență inegale în comparație cu organizații similare din alte țări în care a fost aplicată excepția prevăzută la articolul 2 alineatul (5) din CCD (de exemplu, Regatul Unit).

10 O parte dintre părțile interesate au întâmpinat dificultăți în a lămuri și diferența impacturile opțiunii normative și impacturile cauzate de faptul că articolul 2 alineatul (6) se referă la contractele de credit care prevăd punerea de acord a creditorului cu consumatorul asupra unor formalități cu privire la amânarea la plată și la metodele de rambursare. Unele părți interesate au înțeles faptul că existența acestui tip de contract în cadrul unui sistem juridic național reprezintă o consecință a opțiunii normative, deși opțiunea normativă prevăzută la articolul 2 alineatul (6) nu are ca obiectiv în sine introducerea acestui tip de contract în cadrul sistemelor juridice naționale.

11 Această opinie a fost exprimată de autoritățile publice și de furnizorii de credite.

oferte. Cu toate acestea, au fost exprimate preocupări cu privire la faptul că nu toți consumatorii înțeleg că DAE indicată în publicitate se poate referi, în conformitate cu legea națională și, dacă este cazul, numai la un „exemplu reprezentativ” și că dobânda afișată poate să nu constituie dobânda care se va aplica în realitate.

3.4. DAE indicată în materialele publicitare, în informațiile precontractuale și în contractele de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3) (facilități de tip „descoperit de cont” în baza cărora creditul trebuie rambursat la cerere sau în termen de trei luni) [articolul 4 alineatul (2) litera (c), articolul 6 alineatul (2) și articolul 10 alineatul (5) litera (f)]

Opt state membre [Bulgaria, Danemarca, Irlanda, Luxemburg, Malta, Polonia, Spania și Regatul Unit (Anglia și Țara Galilor, Scoția și Irlanda de Nord)] au utilizat opțiunea prevăzută la articolul 4 alineatul (2) litera (c) care permite statelor membre să decidă că nu este necesară specificarea DAE în materialele publicitare privind contractele de credit sub forma unei facilități de tip „descoperit de cont” în baza cărora creditul trebuie rambursat la cerere sau în termen de trei luni [contractele de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3)]. Zece state membre [Croația, Danemarca, Germania, Irlanda, Luxemburg, Malta, Polonia, Slovacia, Spania și Regatul Unit (Anglia și Țara Galilor, Scoția și Irlanda de Nord)] au utilizat opțiunea prevăzută la articolul 6 alineatul (2) care permite statelor membre să decidă că nu este necesară specificarea DAE în informațiile precontractuale privind contractele de credit menționate la articolul 2 alineatul (3). Unsprezece state membre [Republica Cehă, Germania, Danemarca, Luxemburg, Spania, Irlanda, Malta, Țările de Jos, Polonia, Slovacia și Regatul Unit (Anglia și Țara Galilor, Scoția și Irlanda de Nord)] au utilizat opțiunea prevăzută la articolul 10 alineatul (5) litera (f) care permite statelor membre să decidă că nu este necesară specificarea DAE în contractele de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3).

Opiniile exprimate cu privire la consecințele acestor opțiuni normative par să depindă într-o mare măsură de faptul că se consideră că informațiile privind DAE sunt utile (sau nu) pentru consumator pentru contractele de credit specifice prevăzute la articolul 2 alineatul (3)[12]. De asemenea, trebuie remarcat faptul că părțile interesate fie nu au fost conștiente de impactul care rezultă din respectivele opțiuni normative, fie au considerat că impactul (în cazul unui impact) asupra pieței interne de credite sau asupra consumatorilor a fost redus. Aceasta se datorează faptului că contractele de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3) fac parte, în cea mai mare parte, din produsele „de nișă” care sunt utilizate numai în unele state membre[13] de către furnizorii de credite și/sau consumatori specifici. În plus, este deosebit de dificil de evaluat impactul nefurnizării de informații și de a face diferența între impactul nefurnizării de informații privind DAE și alți factori de influență (situația financiară a debitorului, cunoștințele financiare ale debitorului, impactul crizei financiare asupra creditelor etc.).

Declarațiile privind impactul pozitiv[14] al acestor opțiuni normative în ceea ce privește protecția consumatorilor presupun faptul că informațiile privind DAE pentru facilitățile de tip „descoperit de cont” ar putea fi înțelese în mod necorespunzător de către consumatori (de exemplu, ca urmare a dificultăților legate de calcularea DAE în scopuri publicitare pentru

---

12 Cincisprezece state membre (Austria, Belgia, Cipru, Estonia, Grecia, Finlanda, Franța, Ungaria, Italia, Letonia, Lituania, Portugalia, România, Suedia și Slovenia) menționează faptul că, pentru contractele de credite prevăzute la articolul 2 alineatul (3), DAE ar trebui să fie indicată în materialele publicitare, în informațiile precontractuale și în contractele de credite în sine.

13 Facilitățile de tip „descoperit de cont” par a fi des întâlnite în Germania, Cipru, Slovenia și Țările de Jos.

14 Această opinie a fost exprimată de diferite categorii de părți interesate, inclusiv de furnizori de credite, de asociații profesionale și de organizații ale consumatorilor.

acest produs specific). În plus, dispozițiile în cauză au oferit statelor membre ocazia de a găsi un echilibru între a asigura un nivel corespunzător de protecție a consumatorilor și a impune sarcini creditorilor. Într-adevăr, pe durata procesului de consultare, furnizorii de credite și asociațiile profesionale au remarcat faptul că, dacă li s-ar fi impus calcularea DAE pentru contractele de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3), aceștia ar fi suportat costuri suplimentare pentru un beneficiu suplimentar minim. În acest sens, s-a considerat că opțiunile normative au avut un impact pozitiv asupra pieței interne de credite. Pe de altă parte, a fost sugerat faptul că, indiferent de posibilele deficiențe, DAE trebuie să fie indicată pentru toate tipurile de produse de credit pentru promovarea transparenței și a coerenței și pentru punerea la dispoziția consumatorului a tuturor informațiilor posibile[15]. Aceasta presupune faptul că DAE l-ar putea ajuta pe consumator (dacă acesta deține suficiente cunoștințe financiare) să compare diferite oferte și să ia o decizie în cunoștință de cauză. Din această perspectivă, s-ar putea susține faptul că anumite impacturi negative au putut fi înregistrate în statele membre care utilizează respectivele opțiuni normative. Cu toate acestea, aceste impacturi ar trebui să fie foarte limitate, dată fiind proporția redusă, pe teritoriul Uniunii, a contractelor de credit prevăzute la articolul 2 alineatul (3).

3.5. Norme naționale privind valabilitatea încheierii de contracte de credit [articolul 10 alineatul (1)]

Toate cele 28 de state membre au menținut sau au introdus norme naționale privind valabilitatea încheierii de contracte de credit în conformitate cu articolul 10 alineatul (1). Toate statele membre au decis, în temeiul acestei opțiuni normative, că semnăturile electronice ar trebui să fie în general valabile pentru încheierea de contracte de credit. În timp ce utilizatorii au indicat un oarecare impact pozitiv asupra bunăstării consumatorilor (în special în contextul intensificării activităților online și pe internet), în Germania utilizarea contractelor scrise este considerată un aspect important pentru menținerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor (dând posibilitatea consumatorilor să reflecteze cu privire la contract și să își dea seama de importanța acestuia). Acest lucru este cu deosebire relevant în lumina experiențelor negative asociate cu serviciile electronice de furnizare de credite, precum creditele prin SMS, disponibile la scară largă în țările nordice. În prezent, realitatea la nivelul Uniunii este că cea mai mare parte a contractelor de credit sunt în continuare elaborate în format tipărit.

3.6. Dreptul de retragere în cazul unor contracte de credit legate [articolul 14 alineatul (2)]

Trei state membre (Franța, România și Slovenia) au invocat existența unei legislații preexistente în vederea utilizării excepției prevăzute la articolul 14 alineatul (2) privind contractele de credit legate definite la articolul 3 litera (n), conform căruia în cazul în care o legislație existentă înainte de data de intrare în vigoare a directivei prevede deja faptul că fondurile nu pot fi puse la dispoziția consumatorului înainte de expirarea unei perioade specifice, statele membre pot reduce perioada de retragere de 14 zile la respectiva perioadă specifică, la cererea explicită a consumatorului.

Această opțiune normativă oferă consumatorilor ocazia de a primi rapid bunurile sau serviciile pe care le-au achiziționat și contribuie la asigurarea coerenței cu legislația națională existentă. În plus, aceasta oferă mai multă claritate juridică pentru furnizorii de credite. Prin

[15] Această opinie a fost exprimată în special de organizațiile/reprezentanții consumatorilor, dar și de asociații profesionale, furnizori de credite și autorități publice.

precizarea că această cerere trebuie să fie adresată de consumator, se dorește asigurarea faptului că respectivul consumator nu este forțat să reducă perioada de așteptare. În același timp, aceasta permite consumatorilor care sunt siguri de achiziția lor să acționeze mai rapid. Cu toate acestea, părțile interesate nu au fost conștiente de aplicarea practică a acestei opțiuni normative sau de vreun impact care i-ar fi putut fi atribuit în mod direct.

3.7. Dreptul la rambursare anticipată și dreptul la compensație al creditorilor [articolul 16 alineatul (4)]

Șaptesprezece state membre [Austria, Croația, Cipru, Finlanda, Franța, Grecia, Ungaria, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Polonia, Slovacia, Slovenia și Regatul Unit (toate jurisdicțiile)] au transpus articolul 16 alineatul (4) litera (a) privind dreptul creditorilor la compensație pentru rambursarea anticipată cu condiția ca suma rambursată anticipat să depășească pragul definit de legislația națională.

Nouă state membre [Bulgaria, Cipru, Danemarca, Lituania, Luxemburg, Malta, Țările de Jos, Spania și Regatul Unit (numai Gibraltar)] au transpus articolul 16 alineatul (4) litera (b) privind dreptul creditorilor de a pretinde în mod excepțional o compensație mai mare pentru rambursarea anticipată.

Cinci state membre [Cipru, Lituania, Luxemburg, Malta și Regatul Unit (Gibraltar)] au utilizat ambele opțiuni.

Părțile interesate tind să nu fie conștiente de niciun impact care ar putea să fie atribuit în mod direct opțiunilor normative prevăzute la articolul 16 alineatul (4) literele (a) și (b). În general, aceste impacturi pot fi limitate deoarece cea mai mare parte a contractelor de credite de consum din Europa nu au o valoare suficient de ridicată pentru a le da creditorilor dreptul de a solicita o compensație, ținând cont de pragul aplicat de statele membre, în timp ce o parte dintre furnizorii de credite renunță la posibilitatea de a solicita compensații financiare pentru rambursarea anticipată (în ciuda faptului că din punct de vedere legal au dreptul de a solicita compensații), iar în unele state membre rambursarea anticipată este relativ rară.

Cu toate acestea, în majoritatea statelor membre care au utilizat opțiunea normativă prevăzută la articolul 16 alineatul (4) litera (a), se consideră că aceasta a avut un impact pozitiv asupra protecției consumatorilor și/sau asupra pieței interne, în special în ceea ce privește claritatea juridică pe care o oferă atât furnizorilor de credite, cât și consumatorilor. Aceasta a fost considerată avantajoasă în special pentru consumatorii din țările în care, în prezent, furnizorii de credite trebuie să îndeplinească condiții mai restrictive înainte de a putea solicita o compensație și pentru furnizorii de credite deoarece aceștia nu mai sunt dezavantajați ca urmare a rambursării anticipate a creditelor de către consumatori.

4. SPECIFICAREA ANUMITOR CONCEPTE CONȚINUTE ÎN DIRECTIVĂ[16]

Directiva conține o serie de formulări cu caracter deschis pentru a permite statelor membre să le adapteze în funcție de cultura juridică și de situația pieței din respectivele state membre. Prezenta secțiune a fost elaborată pe baza studiului privind impactul opțiunilor normative ale

[16] Formularea „au specificat sau au clarificat” utilizată în prezenta secțiune a raportului se referă la specificația elaborată în statele membre în baza legislației relevante, la considerentele legilor, la lucrările juridice pregătitoare, la notele explicative și la documente similare care explică sensul conceptelor utilizate în CCD. În ceea ce privește impacturile identificate ale clarificării termenilor/conceptelor, orice impact legat de piața internă se referă în realitate la piețele naționale ale creditelor.

statelor membre și alte aspecte legate de punerea în aplicare a Directivei 2008/48/CE privind funcționarea pieței creditelor de consum în Uniunea Europeană.

4.1. Conceptul de „costuri nesemnificative" cu privire la contractele de credit în baza cărora creditul trebuie să fie rambursat în termen de trei luni [articolul 2 alineatul (2) litera (f)]

Articolul 2 alineatul (2) litera (f) exclude din domeniul de aplicare al CCD contractele de credit în baza cărora creditul trebuie să fie rambursat în termen de trei luni și pentru care sunt de plătit numai costuri nesemnificative. Nouă state membre (Belgia, Ungaria, Cipru, Finlanda, Țările de Jos, România, Slovenia, Spania și Regatul Unit) au specificat sau clarificat acest termen.

În general, explicația acestui concept este considerată a fi avut un impact pozitiv atât asupra pieței interne a creditelor, cât și asupra protecției consumatorilor. Aceasta ar fi contribuit la protecția consumatorilor în fața creditorilor lipsiți de scrupule care încearcă să eludeze prevederile CCD; părțile interesate consideră că pe termen lung aceasta ar putea îmbunătăți relația generală dintre furnizorii de credite și beneficiarii acestora. În ceea ce îi privește pe furnizorii de credite, stipularea acestui concept asigură claritate juridică. Aceasta permite o punere în aplicare mai eficientă și monitorizarea activităților acestora. În unele state membre, părțile interesate nu au fost în măsură să identifice niciun impact care să poată fi atribuit clarificării conceptului, fie deoarece conceptul a fost specificat în legislația preexistentă CCD, fie deoarece numărul contractelor de credite vizate este relativ mic.

4.2. Conceptul de „perioadă rezonabilă de timp" privind furnizarea de informații precontractuale [articolul 5 alineatul (1) și articolul 6 alineatul (1)]

Articolul 5 alineatul (1) și articolul 6 alineatul (1) impun creditorului sau intermediarului de credit să furnizeze consumatorului informații precontractuale într-o perioadă rezonabilă de timp înainte ca acesta să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă. Șase state membre (Franța, Lituania, Țările de Jos, România, Suedia și Regatul Unit) au specificat sau au clarificat conceptul de „perioadă rezonabilă de timp". Legislația de transpunere a unor state membre menționează numai furnizarea de informații „înainte" de a accepta sau de a încheia un contract de credit.

În general, s-a afirmat că respectiva clarificare a conceptului a avut impacturi ușor pozitive asupra protecției consumatorilor. De exemplu, în prezent, consumatorii suedezi au la dispoziție suficient timp pentru a se familiariza cu informațiile și pentru a le analiza (lucrările pregătitoare indică faptul că diferiți consumatori ar putea necesita diferite perioade de timp pentru a se familiariza cu condițiile prevăzute în contract). Pe de altă parte, unele părți interesate pun la îndoială măsura în care furnizorii de credite online pot respecta și respectă efectiv această cerință.

4.3. Conceptul de „explicații corespunzătoare" și furnizarea de asistență de către creditori sau de către intermediarii de credit în favoarea consumatorilor [articolul 5 alineatul (6)]

Articolul 5 alineatul (6) impune creditorilor și intermediarilor de credit să furnizeze consumatorului explicații corespunzătoare pentru a îi permite respectivului consumator să verifice dacă contractul de credit propus este adaptat nevoilor și situației sale financiare. Statele membre pot adopta modul și măsura în care trebuie furnizată o astfel de asistență,

precum și entitățile responsabile în acest sens. Opt state membre (Austria, Ungaria, Italia, Țările de Jos, Polonia, Slovenia, Suedia și Regatul Unit) au specificat sau au clarificat conceptul de „explicații corespunzătoare”.

În ceea ce privește impacturile pozitive, părțile interesate din Ungaria au indicat faptul că stipularea acestui concept a facilitat monitorizarea și verificarea de către autorități a respectării reglementărilor (și anume, este asigurată o mai bună punere în aplicare). În Italia, părțile interesate consideră că informațiile precontractuale furnizate consumatorilor sunt mai complete și mai clare ca urmare a specificării acestui concept. În plus, s-a afirmat faptul că termenii și condițiile contractelor de credite de consum au devenit mai transparente, iar informațiile mai uniforme și mai simple. În ceea ce privește impacturile negative, furnizorii de credite au indicat o sporire a sarcinii administrative pentru creditori și volumul mare de informații pe care consumatorii sunt nevoiți să le analizeze înainte de luarea unei decizii. Din punctul de vedere al anumitor părți interesate, este necesară o mai bună punere în aplicare, deoarece explicațiile anumitor furnizori de credite sunt în continuare ambigue.

Pe baza plângerilor și a pronunțării de hotărâri preliminare[17], Comisia este conștientă de faptul că nu este neobișnuit ca respectivii consumatori să semneze contracte neadaptate nevoilor lor. Prin urmare, o mai bună punere în aplicare a cerințelor privind informațiile precontractuale în general și, în special, a acestei dispoziții este foarte importantă ca măsură preventivă.

4.4. Furnizarea de informații precontractuale pentru anumite contracte de credit prin intermediul formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” care figurează în anexa III [articolul 6 alineatul (1)]

Articolul 6 alineatul (1) impune creditorului să furnizeze consumatorului informațiile necesare pentru a compara diferite oferte în vederea luării unei decizii în cunoștință de cauză dacă să încheie un contract de credit sub forma unei facilități de „descoperit de cont”, precum și în ceea ce privește alte anumite contracte de credit specifice. Astfel de informații pot să fie furnizate prin intermediul formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” care figurează în anexa III la CCD[18]. În zece state membre (Belgia, Bulgaria, Croația, Ungaria, Irlanda, Lituania, Luxemburg, Portugalia, Slovenia și Slovacia) utilizarea formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” este obligatorie pentru respectivele contracte de credit specifice.

Cea mai mare parte a părților interesate sunt de acord cu faptul că, în general, formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” a avut un impact pozitiv asupra protecției consumatorilor și și-a atins obiectivul, acela de a le permite consumatorilor să compare diferite prețuri și oferte. Se consideră că utilizarea obligatorie a formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” ar fi redus riscul de credit sau de neplată, ar fi facilitat procesul de creditare online, ar fi crescut nivelul de transparență și concurența pe piața internă a creditelor. Acestea fiind spuse, sunt voci care afirmă că beneficiile aduse de formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” au fost atenuate de faptul că mulți consumatori nu au suficiente cunoștințe financiare pentru a înțelege pe deplin informațiile furnizate prin intermediul formularului. În Belgia și Irlanda, formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” este

[17] A se vedea, de exemplu, Cauza C-76/10 Pohotovost' s..r.o. ./. Iveta Korčkovská, în special punctele 23-25.

[18] Astfel de informații sunt furnizate prin intermediul formularului „Informații standard la nivel european privind creditul de consum” pentru alte tipuri de credite în conformitate cu articolul 5 alineatul (1).

considerat a fi mai complicat decât informațiile furnizate consumatorilor anterior și, ca atare, a fost perceput chiar ca având un ușor impact negativ în ceea ce privește protecția consumatorilor. În general, furnizorii de credite atrag atenția asupra costurilor administrative și operaționale, în unele țări fără un beneficiu corespunzător. În orice caz, pare evident faptul că formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum" va deveni mai eficient dacă va fi însoțit de măsuri având ca obiectiv îmbunătățirea cunoștințelor financiare ale consumatorilor și conformitatea cu articolul 5 alineatul (6).

4.5. Conceptul de „volum suficient de informații" privind obligația de a evalua bonitatea consumatorului [articolul 8 alineatul (1)]

Articolul 8 alineatul (1) impune creditorului să evalueze bonitatea consumatorului pe baza unui volum suficient de informații, atunci când este cazul obținute de la consumator și, dacă este necesar, pe baza consultării bazei de date relevante. Două state membre (Belgia și Regatul Unit) au specificat sau au clarificat conceptul de „volum suficient de informații".

Clarificarea acestui concept a avut un impact pozitiv. Părțile interesate din Belgia, de exemplu, afirmă că obligația furnizorilor de credite de a înregistra anumite produse financiare și de a păstra rezultatele consultărilor privind bonitatea consumatorilor au fost în beneficiul consumatorilor, chiar dacă înainte de transpunerea directivei erau deja solicitate și obținute de la consumatori informații „complete și corecte". Cu toate acestea, există o serie de preocupări privind punerea în aplicare a acestei dispoziții (unele părți interesate consideră că nu sunt obținute întotdeauna informații suficiente de către creditorii care oferă contracte încheiate la puncte de vânzare ca urmare a conflictului de interese dintre vânzarea unui bun/serviciu și respectarea obligațiilor legale). Prin urmare, bonitatea consumatorului nu este întotdeauna evaluată suficient de detaliat.

4.6. Conceptul de „creștere semnificativă" privind obligația de a evalua bonitatea consumatorului [articolul 8 alineatul (2)]

Articolul 8 alineatul (2) impune creditorului să evalueze bonitatea consumatorilor înainte de efectuarea oricărei creșteri semnificative a valorii totale a creditului. Trei state membre (Bulgaria, Slovenia și Suedia) au clarificat conceptul de „creștere semnificativă" prin adoptarea unui prag specific începând de la care creditorul este obligat să evalueze bonitatea consumatorilor.

În ceea ce privește impacturile pozitive, părțile interesate din Slovenia consideră că specificarea acestui concept a redus nivelul de risc pentru toate părțile la contractul de credit și asigură faptul că toți consumatorii sunt tratați în mod echitabil. În Bulgaria, părțile interesate au remarcat că, în practică, bonitatea este evaluată indiferent de procentajul specificat în legislație și, ca atare, această clarificare nu a modificat neapărat status quo-ul. În Suedia, părțile interesate nu au fost în general conștiente de clarificarea conceptului de „creștere semnificativă" și, ca atare, nu au fost în măsură să furnizeze informații privind impactul acesteia.

4.7. Conceptul de „depășire semnificativă" [articolul 18 alineatul (2)]

Articolul 18 alineatul (2) impune creditorilor furnizarea anumitor informații consumatorilor, fără întârziere, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în cazul unei „depășiri semnificative" a limitei de credit pentru o perioadă mai mare de o lună. Trei state membre (Belgia, România și

Regatul Unit) au specificat ceea ce înseamnă „depășirea semnificativă” (Belgia și România, prin adoptarea de praguri specifice).

Specificarea acestui concept este considerată a avea un impact pozitiv asupra protecției consumatorilor în Belgia (ca urmare a clarității juridice atât pentru creditor, cât și pentru consumator, ceea ce facilitează conformitatea legislativă și, de asemenea, ca urmare a barierei psihologice stabilite prin specificarea cuantumului pe care îl poate atinge depășirea limitei de credit) și în România (ca urmare a simplității și clarității juridice asociate cu un cuantum prevăzut în legea națională, care este în special avantajos pentru consumatorii cu un nivel redus de cunoștințe financiare).

5. RELEVANȚA PENTRU PIEȚELE CREDITELOR DE CONSUM A PRAGURILOR PREVĂZUTE LA ARTICOLUL 2 ALINEATUL (2) LITERA (C) ȘI A PRAGURILOR ȘI PROCENTAJELOR UTILIZATE PENTRU CALCULUL COMPENSAȚIEI DATORATE ÎN CAZ DE RAMBURSARE ANTICIPATĂ[19]

Articolul 2 alineatul (2) litera (c) limitează domeniul de aplicare al directivei la contracte de credit care implică o sumă totală a creditului mai mare de 200 EUR și mai mică de 75 000 EUR[20]. Sondajul realizat în rândul părților interesate nu furnizează un răspuns clar în ceea ce privește relevanța acestor praguri.

În timp ce răspunsurile furnizate de asociațiile naționale ale creditorilor sugerează faptul că pragul inferior este important pentru a permite creditorilor să furnizeze credite mici la costuri reduse, majoritatea autorităților responsabile cu protecția consumatorilor sunt în favoarea eliminării pragurilor. Autoritățile responsabile cu protecția consumatorilor care nu recomandă eliminarea pragurilor provin în principal din statele membre care aplică CCD în cazul creditelor de consum, indiferent de valoarea acestora. Sondajul realizat în rândul creditorilor, pe de altă parte, sugerează faptul că o parte dintre aceștia ar dori creșterea pragului inferior și diminuarea pragului superior. Cu toate acestea, doi creditori sunt în favoarea creșterii pragului superior.

În ceea ce privește pragurile aferente compensațiilor pentru rambursarea anticipată, numărul redus al părților interesate care au răspuns nu menționează niciun impact asupra piețelor lor de credite respective. În ceea ce privește procentajele compensațiilor, nu a fost primit niciun răspuns.

6. IMPACTUL DIRECTIVEI ASUPRA PIEȚELOR CREDITELOR DE CONSUM[21]

6.1. Dimensiunea pieței creditelor de consum

În urma crizei financiare, gospodăriile și-au redus datoria legată de creditele de consum, creditorii și-au înăsprit criteriile de creditare, iar soldul datoriei provenind din credite de consum a scăzut de la 9,1 % din PIB în 2009 la 8,2 % la finalului anului 2011. La baza acestei

[19] Prezenta secțiune a fost elaborată pe baza „Studiului privind funcționarea pieței creditelor de consum în Europa”, realizat de IPSOS și de London Economics.

[20] În viitor, contractele de credit care vor avea ca scop renovarea unui bun imobil rezidențial care implică o sumă totală a creditului mai mare de 75 000 EUR vor intra în domeniul de aplicare al Directivei 2008/48/CE astfel cum a fost modificată prin Directiva privind contractele de credit pentru bunuri imobile rezidențiale (JO L 60, 28.2.2014).

[21] Prezenta secțiune a fost elaborată pe baza „Studiului privind funcționarea pieței creditelor de consum în Europa”, realizat de IPSOS și de London Economics.

imagini globale[22] se află o mare variație a importanței creditelor de consum în UE, cu un sold mediu al datoriei la finalul anului 2011 situat, per capita, între 212 EUR în Lituania și 4 111 EUR în Cipru. De asemenea, Cipru deține cea mai ridicată proporție de credite de consum din PIB (19 %), fiind urmat de Grecia (15 %), Ungaria (14 %), Regatul Unit (14 %), Bulgaria (12 %), România (11 %), Irlanda (11 %) și Polonia (10 %). Cea mai scăzută proporție se înregistrează în Lituania, Luxemburg, Estonia și Letonia, aceasta fiind sub 5 %.

În ciuda variațiilor mari între țări, există, de asemenea, dovezi că, în perioada 2000-2011, nivelul soldului datoriei provenite din credite de consum per capita a avut caracter convergent, dar într-un ritm lent. Altfel spus, creditele de consum per capita cresc mai repede în statele membre care au înregistrat anterior niveluri scăzute ale creditelor de consum decât în statele membre în care nivelurile creditelor de consum sunt deja ridicate.

Creditele de consum în valută reprezintă un risc suplimentar pentru consumatori, acestea fiind obișnuite în unele state membre, în special din afara zonei euro. De exemplu, proporția creditelor de consum în valută în raport cu totalul creditelor de consum a înregistrat o creștere constantă în Lituania, de la numai 3 % la începutul anului 2004 la 45 % la finalul lunii iulie 2012. Austria este singurul stat membru din zona euro care raportează credite de consum în valută. Cu toate acestea, o proporție semnificativă din creditele de consum în valută sunt alcătuite din credite de nevoi personale cu ipotecă, și anume credite de consum garantate cu ipoteci, care sunt întâlnite în statele membre din Europa Centrală și de Est, sau din credite rezidențiale. Proporțiile sunt, de asemenea, fluctuante și din cauza modificării ratelor de schimb valutar.

În perioada crizei financiare, valoarea totală a creditelor de consum în mai multe state membre a scăzut în ultimii ani. În timp ce aceasta a coincis cu datele de adoptare și de punere în aplicare a CCD, o mare parte dintre respondenții la sondajul realizat în rândul creditorilor[23] a indicat faptul că aceștia nu au considerat că adoptarea și transpunerea CCD a afectat volumul de credite noi acordate. Totuși, un număr de creditori au indicat faptul că CCD a influențat creditele noi acordate în moneda națională. Printre creditorii care au observat un impact, o parte au considerat că acesta a fost pozitiv, însă cealaltă parte au considerat că impactul a fost negativ.

6.2. Structura pieței creditelor de consum și gama de produse de credit disponibile pe piețele naționale

În cadrul sondajelor realizat în rândul autorităților de reglementare și al asociațiilor naționale ale creditorilor a fost solicitată o listă cu cei mai importanți furnizori de credite de consum fără garanții imobiliare, defalcate în instituții de credit și creditori specializați. Informațiile colectate prin intermediul acestor sondaje sunt incomplete, iar lipsa de informații privind activitatea creditorilor specializați nu ar trebui, așadar, să fie interpretată drept semn al unei slabe activități a creditorilor specializați. Importanța relativă a instituțiilor de credit (de exemplu, bănci) și a creditorilor specializați în ceea ce privește furnizarea de credite de consum diferă între diferitele țări ale UE. Rezultatele sondajului realizat în rândul

[22] Datele provin din baza de date ECRI, care în multe țări nu acoperă creditorii care nu sunt instituții financiare monetare (bănci care preiau depozite). Prin urmare, dimensiunea reală a pieței creditelor de consum este subestimată.

[23] Sondaj realizat de Ipsos și de London Economics în cadrul „Studiului privind funcționarea pieței creditelor de consum în Europa”.

consumatorilor[24] indică faptul că activitatea creditorilor specializați atinge cel mai ridicat nivel în Italia, Suedia și în Regatul Unit.

În prezent, nu sunt disponibile date fiabile cu privire la concentrarea pieței creditelor de consum, iar răspunsurile obținute de la autoritățile de reglementare și de la asociațiile naționale ale creditorilor nu au oferit o imagine detaliată în acest sens. Pe baza datelor furnizate de Banca Centrală Europeană (BCE)[25], Estonia, Finlanda și Țările de Jos dețin niveluri de concentrare ale pieței care pot fi considerate drept ridicate. De-a lungul timpului nu există dovezi ale unei evoluții comune în ceea ce privește concentrarea pieței: concentrarea pieței a scăzut în Estonia, dar a crescut în Finlanda și în Țările de Jos. În mod similar, în toate statele membre, se pare că nu există o tendință comună în ceea ce privește concentrarea pieței și că indicele mediu la nivelul întregii UE a înregistrat o ușoară creștere, dar rămâne totuși competitiv.

Toate autoritățile de reglementare care au furnizat o gamă de produse de credit furnizate în plan intern și disponibile pe piața lor națională (10 din 20)[26] susțin că facilitățile de tip „descoperit de cont" sunt răspândite sau foarte răspândite în țările lor respective și că sunt furnizate cel mai frecvent în plan intern și în moneda națională. Același lucru este valabil pentru cardurile de credit și pentru creditele de nevoi personale. Cu toate acestea, ar trebui remarcat faptul că definiția cardurilor de credit și a charge cardurilor nu este în mod neapărat aceeași în toate țările. În Franța, de exemplu, cardurile de debit cu plata amânată sunt deseori numite carduri de credit.

În ceea ce privește numărul de produse de credit disponibile pe fiecare piață internă, autoritatea de reglementare slovacă enumeră 19 produse de credit (din 20) ca fiind răspândite sau foarte răspândite, iar autoritatea de reglementare din Regatul Unit enumeră 16 produse de credit ca fiind răspândite sau foarte răspândite. Cel mai mic număr de produse de credit furnizate este înregistrat în Germania și în Luxemburg, unde autoritatea de reglementare menționează numai șapte și respectiv opt tipuri de credite ca fiind răspândite și, respectiv, foarte răspândite.

Împrumuturile acordate de creditori specializați (în general) sunt enumerate ca fiind răspândite sau foarte răspândite doar de către asociațiile de creditori din Regatul Unit. În mod similar, creditele acordate până la plata salariului de către creditorii specializați sunt răspândite sau foarte răspândite în Regatul Unit. O asociație a creditorilor maghiari afirmă de asemenea, că creditele acordate până la plata salariului în monedă străină, acordate de instituții străine, sunt frecvent întâlnite în Ungaria.

6.3. Recurgerea la creditele de consum în UE

Recurgerea la credite pentru finanțarea nevoilor cotidiene ale consumatorilor poate fi măsurată prin raportul dintre fluxul creditelor și cheltuielile gospodăriilor. Un astfel de raport indică fracțiunea din cheltuielile anuale finanțate prin credite. În cazul în care valoarea rambursării creditelor este mai mare decât valoarea creditelor noi contractate de către consumatori, acest raport poate fi, de asemenea, negativ, indicând faptul că consumatorii și-au redus soldul datoriei. Recurgerea la creditele de consum variază în mod semnificativ între statele membre.

---

24 Sondaj realizat de Ipsos și de London Economics.

25 Concentrare măsurată în baza indicelui Herfindahl Hirschman, pe baza activelor totale ale băncilor.

26 Acestea sunt: Republica Cehă, Belgia, Estonia, Germania, Luxemburg, Lituania, Portugalia, Slovacia, Suedia și Regatul Unit.

Cu excepția Germaniei, toate statele membre au înregistrat o creștere a raportului dintre creditele de consum și cheltuielile gospodăriilor înainte de declanșarea crizei financiare. După 2007, consumatorii din mai multe state membre au redus nivelul de recurgere la credite, mai ales în Irlanda (-1,4 %), Spania (-1,3 %) și Regatul Unit (-1,2 %). Germania și Slovacia sunt singurele două state membre în care recurgerea la creditele de consum a fost mai ridicată după 2007 decât anterior.

6.4. Acordarea de credite transfrontaliere

Numai 11 autorități de reglementare din cele 20 care au răspuns în cadrul sondajului au furnizat date generale privind creditele emise în țările lor și, un aspect important, proporția de credite transfrontaliere a fost inclusă doar de trei respondenți. Respondenții la sondaj au afirmat faptul că creditele transfrontaliere nu au nicio relevanță în țara lor sau că volumul creditelor transfrontaliere acordate este neglijabil. Numai șase din cei 50 de creditori care au răspuns la sondaj au afirmat că sunt implicați în activități de creditare transfrontalieră. Trei dintre acești respondenți susțin că activitățile lor de creditare transfrontalieră sunt desfășurate prin intermediul unor sucursale, și anume prin intermediul unor filiale în cazul a doi respondenți și prin creditare directă în cazul celui de-al treilea respondent. Procentajul mediu al creditelor transfrontaliere din volumul total de credite este de 1,43 % în rândul celor care au furnizat date.

Potrivit sondajului realizat în rândul consumatorilor, creditele transfrontaliere au o frecvență relativ redusă printre consumatori, însă acesta sunt mai frecvente decât au indicat studii anterioare (aproximativ 5 %). Proporția creditelor transfrontaliere variază foarte mult în statele membre. În timp ce în Austria aceasta este aproape de zero (0,2 %), în Slovacia, instituțiile din alte state membre au acordat aproape un sfert (23 %) din cele mai recente produse de credit deținute de împrumutați[27]. Persoanele cu venituri ridicate au mai multe șanse să împrumute de la un creditor dintr-un alt stat membru.

În ceea ce privește posibilele obstacole în calea acordării de credite transfrontaliere și a împrumuturilor transfrontaliere, cei mai mulți dintre creditori nu au indicat tipul de bariere care i-au împiedicat să acceadă la altă piață a creditelor de consum din UE, deși unii dintre ei au indicat faptul că lipsa accesului la informații de bună calitate privind creditele a reprezentat o barieră la intrare sau că produsul lor nu a fost adaptat unei oferte transfrontaliere. Alte răspunsuri includ „lichiditate”, „respectarea legislației în situația inițierii de acțiuni în justiție în caz de necesitate”, „ecartul dintre costurile de finanțare înregistrate în diferite țări”, „dificultatea de a recupera soldul datoriei prin litigii”, precum și „bariere culturale și lingvistice”.

6.5. Diferența de preț în interiorul țărilor și între țări în ceea ce privește produsele de credit comparabile

Potrivit datelor furnizate de BCE, DAE a scăzut în perioada 2009-2013 în toate țările membre, cu excepția a șapte dintre acestea (Slovacia, Ungaria, Estonia, Letonia, Lituania, Republica Cehă și Bulgaria), cu cel mai acut declin (3,2 puncte procentuale) în România. Din păcate, este imposibil de evaluat dacă directiva a avut un impact în ceea ce privește dobânda

[27] Cu toate acestea, este posibil ca unii respondenți să fi înțeles în mod necorespunzător noțiunea de credit transfrontalier, clasificând ca atare creditele acordate de băncile înregistrate în țara lor, dar având o denumire străină sau creditele acordate în valută.

anuală efectivă percepută, deoarece transpunerea respectivei directive a coincis cu criza financiară.

Costul creditelor de consum variază sensibil de la o țară la alta. De exemplu, DAE variază între 6% sau mai puțin în mai multe țări din zona euro și 35% în mai multe state membre din Europa Centrală. Cu toate acestea, criza financiară a condus la o reducere drastică a ratelor dobânzilor băncilor centrale în întreaga UE. În perioada 2003-2012, pare să fi avut loc, la o viteză rezonabilă, o convergență a ratelor dobânzilor aferente creditelor de consum (net de dobânzile băncilor centrale) în rândul țărilor UE.

Analiza diferențelor în ceea ce privește DAE aferentă ofertelor de credit comparabile, între țări și în interiorul țărilor, se bazează pe materialele publicitare în format tipărit care au fost colectate în cadrul unor cercetări de tip „client misterios" („mystery shoppers") și pe materialele publicitare disponibile pe internet care au fost colectate de London Economics. În total, 80% din toate materialele publicitare colectate afișau DAE.

Cele mai scumpe oferte au fost identificate în cazul creditelor pentru nevoi personale afișate de creditorii specializați cu o DAE medie de 80%. Acest lucru nu este surprinzător, dat fiind faptul că creditorii specializați furnizează deseori împrumuturi pe termen scurt purtătoare de o rată de dobândă ridicată. S-a constatat faptul că ofertele conținând informații publice mai complete sunt mai ieftine.

DAE încorporează toate costurile asociate creditului, inclusiv rata dobânzii aferente creditului, dar include, de asemenea, toate celelalte onorarii și costuri. Diferența dintre DAE și rata dobânzii aferente creditului reprezintă, prin urmare, o măsură a costurilor suplimentare pe care trebuie să le plătească consumatorul. Irlanda și Regatul Unit se deosebesc prin faptul că înregistrează cele mai mari diferențe între DAE și rata dobânzii aferentă creditelor, în timp ce în Islanda și în Luxemburg toate materialele publicitare analizate includ rate ale dobânzii aferente creditelor care sunt identice cu DAE indicată. Pe întregul teritoriul UE, creditele pentru nevoi personale afișează în termeni generici cea mai mare diferență (de aproape 7 puncte procentuale) între DAE și rata dobânzii aferentă creditelor, în timp ce creditele auto și plățile amânate afișează cea mai mică diferență de 2,5 și, respectiv 3,8 puncte procentuale.

7. IMPACTUL DIRECTIVEI ASUPRA PROTECȚIEI CONSUMATORILOR[28]

Înainte de a analiza modul în care creditorii își îndeplinesc obligațiile impuse de directivă, este important de remarcat faptul că, potrivit autorităților de reglementare care au făcut obiectul sondajului, toți creditorii sau cel puțin majoritatea acestora sunt conștienți de obligațiile lor generale. Jumătate dintre autoritățile de reglementare au indicat, de asemenea, că nu au întreprins nicio acțiune de aplicare a legii cu privire la neîndeplinirea de către creditori a obligațiilor care le revin. Numai 20% din autoritățile de reglementare care au făcut obiectul sondajelor au fost nevoite să întreprindă asemenea acțiuni în perioada 2010-2011. Cu toate acestea, trebuie remarcat faptul că numai 70% din autoritățile de reglementare au verificat dacă creditorii își îndeplinesc efectiv obligațiile pe care le au față de clienți.

[28] Prezenta secțiune a fost elaborată pe baza „Studiului privind funcționarea pieței creditelor de consum în Europa", realizat de IPSOS și de London Economics.

7.1. Respectarea cerințelor în materie de informații pe parcursul etapei de publicitate

În temeiul articolului 4, materialele publicitare pentru produsele de credite de consum trebuie să afișeze toate informațiile relevante sub forma unui exemplu reprezentativ. Această cerință nu se aplică materialelor publicitare care omit toate informațiile privind costurile și, în unele state membre, anunțurilor care indică numai DAE. Din acest motiv, în analiza următoare, se vor lua în considerare numai acele materiale publicitare care menționează orice cost aferent creditului, altul decât DAE; deoarece cerințele în materie de informații diferă în funcție de diferitele tipuri de credite de consum, este necesar ca nivelul de conformitate să fie analizat separat pentru fiecare tip de credit. În cadrul eșantionului analizat, numai 22 % din materialele publicitare care afișau anumite informații financiare au îndeplinit toate cerințele în materie de informații. În timp ce în unele țări, toate materialele publicitare pentru anumite produse îndeplinesc cerințele în materie de informații, nu acesta a fost și cazul altor țări. Comparând diferite tipuri de materiale publicitare, materialele publicitare pentru cardurile de credit au fost în mod detașat cele mai necorespunzătoare din punctul de vedere al exhaustivității informațiilor, iar materialele publicitare pentru credite auto au fost cele mai corespunzătoare.

De asemenea, articolul 4 impune informații standard care să fie specificate în mod clar, concis și vizibil. În urma analizei materialelor publicitare au reieșit mari diferențe în ceea ce privește claritatea în rândul statelor membre și al produselor de credit de consum. Comparând materialele publicitare, Țările de Jos s-au clasat printre primele cinci țări în ceea ce privește fiecare criteriu referitor la informațiile standard. În ceea ce privește toate cele patru tipuri de credite de consum, punctajul mediu a fost de 5,5 din 8. Cele mai mari diferențe se înregistrează în ceea ce privește creditele auto, materialele publicitare din Estonia fiind cele mai neclare, primind în medie numai un punct din cele opt. Un punctaj în egală măsură scăzut se observă numai în cazul plăților amânate în Bulgaria. Și de această dată, materialele publicitare din Țările de Jos sunt bine cotate, având cel mai mare punctaj atât în ceea ce privește cardurile de credit, cât și creditele de nevoi personale. Cu toate acestea, niciun stat membru nu a obținut un punctaj perfect de opt puncte din opt.

În general, indiferent de tipul de creditor, de tipul de credit sau de mediul prin care ajung la consumatori, multe materiale publicitare nu respectă mai multe dintre cerințele prevăzute în directivă, ceea ce complică în mod inutil compararea ofertelor de către consumatori. Această situație indică o nevoie de a îmbunătăți punerea în aplicare în ceea ce privește acest aspect.

7.2. Respectarea cerințelor în materie de informații privind DAE și exemplul reprezentativ

În total, numai 73 % din toate materialele publicitare care indică costurile aferente creditelor au inclus un exemplu reprezentativ. Materialele publicitare privind cardurile de credit sunt deosebit de deficitare din acest punct de vedere. Multe dintre acestea indică comisionul anual aferent cardurilor, însă nu furnizează un exemplu reprezentativ. Având în vedere faptul că comisioanele anuale constituie o componentă a costurilor aferente creditelor pentru consumatorii care utilizează un card de credit, aceste materiale publicitare ar fi trebuit să includă un exemplu reprezentativ.

Totuși, mai multe state membre dețin un record excelent, și anume în aceste țări 100 % din materialele publicitare dintr-o anumită categorie includ un exemplu reprezentativ. În scopul evaluării respectivelor materiale publicitare care au inclus un exemplu reprezentativ, precum

și toate informațiile necesare, a fost utilizat simulatorul disponibil pe site-ul Comisiei[29] pentru compararea rezultatelor cu DAE afișată în exemplul reprezentativ. Pentru ceva mai puțin de jumătate din toate materialele publicitare care au furnizat informații suficiente pentru calcularea DAE, DAE obținută prin intermediul simulatorului nu a corespuns DAE afișată în materialele publicitare. Diferența medie dintre dobânzile anuale efective afișate și cele simulate a fost de 0,35 puncte procentuale. În Austria, Irlanda, Luxemburg și Țările de Jos, toate dobânzile anuale efective analizate au corespuns celor calculate în conformitate cu simulatorul și toate informațiile necesare pentru reproducerea DAE au fost furnizate în exemplul reprezentativ.

7.3. Respectarea cerințelor în materie de informații în etapa precontractuală

Informațiile sunt complete și corecte?

Articolul 5 prezintă tipul de informații precontractuale pe care creditorul trebuie să le furnizeze consumatorului cu o perioadă rezonabilă de timp înainte ca acesta să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă. Scopul acestor informații este de a permite consumatorului să ia o decizie în deplină cunoștință de cauză prin facilitarea posibilității de a compara mai multe oferte de credit. Potrivit articolului 5, toate cerințele în materie de informații precontractuale sunt considerate respectate dacă consumatorul obține formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum".

Obținerea accesului la oferte a constituit cea mai semnificativă dificultate întâlnită în cadrul studiului de tip „client misterios". În unele țări, „clienții misterioși" au fost invitați să se supună unor verificări necesare acordării de credite, înainte ca aceștia să primească în mod efectiv informații detaliate privind creditul pe care îl solicitau. Acest lucru a făcut selectarea „clienților misterioși" mai dificilă, în special în Germania, Letonia, Țările de Jos, Suedia, Regatul Unit și Danemarca. De asemenea, în unele cazuri clienților nu le-a fost prezentată nicio ofertă deoarece acestea erau disponibile numai clienților efectivi ai unui anumit creditor.

Majoritatea „clienților misterioși" nu au fost informați de creditori cu privire la drepturile care le revin în calitate de consumatori, în special cu privire la dreptul de retragere în primele 14 zile (în medie, aproximativ 11 % au fost informați cu privire la drepturile care le revin) și cu privire la dreptul de a fi informați imediat în cazul respingerii cererii de creditare în urma consultării unei baze de date (mai puțin de 30 % au fost informați cu privire la drepturile care le revin). În 80 % din cazuri, clienții nu au primit explicații privind modul în care a fost calculată DAE. În ansamblu, rezultatele studiului de tip „client misterios" indică faptul că cerințele în materie de informații precontractuale prevăzute de CCD sunt, în cea mai mare măsură, nerespectate, deși, dintr-o perspectivă mai pozitivă, doar 15 % din „clienții misterioși" nu au fost informați cu privire la nivelul ratei dobânzii și doar 16 % nu au fost informați dacă rata dobânzii este fixă sau variabilă. În cele din urmă, chiar și după ce au solicitat formularul „Informații standard la nivel european privind creditul de consum", doar aproximativ jumătate din clienți l-au primit.

Germania și Slovenia sunt cel mai bine clasate în ceea ce privește furnizarea de informații precontractuale corespunzătoare privind creditele auto, Polonia și Portugalia sunt cel mai bine clasate în ceea ce privește furnizarea de informații precontractuale corespunzătoare privind cardurile de credit, iar Slovenia și Portugalia sunt cel mai bine clasate în ceea ce privește furnizarea de informații precontractuale corespunzătoare privind creditele de nevoi personale.

[29] http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

Țările cel mai slab clasate în ceea ce privește creditele auto sunt Estonia și Luxemburg. În ceea ce privește cardurile de credit, țara cel mai slab clasată este Luxemburg, fiind urmată de Danemarca. În ceea ce privește creditele pentru nevoi personale, Danemarca este din nou țara cu cele mai slabe performanțe. În ansamblu, Estonia, Suedia, Luxemburg, Austria și Danemarca se situează în partea inferioară a clasamentului. De asemenea, există diferențe nete între diferite produse de credit, cardurile de credit obținând cele mai scăzute punctaje.

Explicații: sunt furnizorii de credit dispuși să le explice împrumutaților condițiile de creditare?
Furnizarea de informații nu este suficientă dacă acestea nu sunt prezentate în mod clar și inteligibil și dacă creditorul nu este dispus și în măsură să explice respectivele condiții în mod clar. Potrivit articolului 5 alineatul (6) creditorii și, unde este cazul, intermediarii de credit trebuie să ofere consumatorului explicații corespunzătoare. În cadrul studiului de tip „client misterios", subiecții au fost întrebați dacă creditorii lor s-au asigurat că ei dețin toate informațiile necesare pentru a lua o decizie privind un credit sau un card de credit. Majoritatea furnizorilor de credit au trecut testul pentru toate tipurile de credit (53-61 %). Cu toate acestea, pentru mai mult de jumătate din țările luate în considerare nu se întâmplă acest lucru. Performanțele Maltei sunt deosebit de deficitare, în cazul acestei țări numai 24 % din „clienții misterioși" indicând faptul că au considerat că dețin toate informațiile necesare pentru luarea unei decizii. Cipru, Italia și Germania sunt statele membre cu cele mai bune performanțe (79 %, 77 % și, respectiv, 71 %).

Studiul de tip „client misterios" nu indică dovezi clare privind adaptarea de către furnizorii de credite a explicațiilor lor în funcție de nevoile sau de nivelul de educație al împrumutaților. Totuși, o parte semnificativă dintre creditori (pentru toate tipurile de credit) solicită informații privind locul de muncă, venitul și statutul de proprietar ale potențialului împrumutat.

Aproape 60 % din respondenții la sondajul realizat în rândul consumatorilor au solicitat informații de la un singur creditor, în general de la banca acestora. Aproape 9 din 10 consumatori au considerat că creditorii pe care i-au contactat au fost deschiși și onești și că informațiile care le-au fost furnizate de creditori au fost complete și clare. Această opinie, care contrastează cu constatările „clienților misterioși" care au afirmat că nu le-au fost furnizate toate informațiile, pare să demonstreze faptul că împrumutatul obișnuit nu este pe deplin conștient de informațiile pe care ar trebui să le primească.

Sondajul indică faptul că anumite caracteristici demografice cresc în mod semnificativ posibilitatea ca consumatorilor să le fie oferite explicațiile pe care le solicită. Femeile, precum și persoanele în vârstă și cele cu venituri mai ridicate, au șanse mai mari să primească explicații.

7.4. Evaluarea obiectivă a nivelului de înțelegere de către consumatori a informațiilor furnizate[30]

Studiul privind piața creditelor de consum a analizat și aspectul legat de cunoștințele financiare ale consumatorilor. Pentru a evalua cunoștințele financiare ale consumatorilor, se impune o măsură fiabilă și obiectivă. Spre deosebire de cultura deținută în alte domenii, pentru evaluarea nivelului de cunoștințe financiare nu există în prezent un test standardizat și general acceptat.

[30] Bazată pe un sondaj realizat în cadrul studiului privind piața creditelor de consum.

Pentru a evalua nivelul de cunoştinţe financiare al acestora, respondenţilor la sondajul realizat în rândul consumatorilor li s-a solicitat să evalueze cea mai convenabilă ofertă de credit dintre două astfel de oferte prezentate, pe baza ratei dobânzii şi a informaţiilor DAE pentru a verifica dacă aceştia cunosc definiţia DAE şi raportul acesteia cu rata dobânzii. Mai puţin de 40 % din respondenţi au furnizat răspunsul corect, ceea ce indică faptul că în mod obiectiv mulţi consumatori nu înţeleg informaţiile care le sunt furnizate privind DAE (şi raportul acesteia cu rata dobânzii). Acest rezultat demonstrează faptul că 60 % din consumatori nu înţeleg pe deplin ce reprezintă DAE şi modul de utilizare al acesteia, indicând astfel un nivel mai degrabă scăzut al cunoştinţelor financiare ale consumatorilor.

Existenţa drepturilor care permit consumatorilor să efectueze rambursări anticipate sau să se retragă dintr-un contract în primele 14 zile de la semnarea acestuia sunt importante, însă consumatorii trebuie să fie, de asemenea, conştienţi de respectivele drepturi pentru ca acestea să aibă efectul dorit. În cazul în care consumatorii nu sunt conştienţi de aceste drepturi, ei pot presupune în mod fals că sunt prinşi într-un contract începând cu data semnării contractului până la data terminării lui. Aceasta ar submina în mod profund autonomia consumatorilor, protecţia consumatorilor şi concurenţa pe piaţă. Sensibilizarea cu privire la dreptul de rambursare anticipată şi de retragere variază în funcţie de caracteristicile socio-demografice. Potrivit aşteptărilor, respondenţii cu un nivel de cunoştinţe financiare mai înalt sunt şi cei pentru care există o probabilitate mai mare de a cunoaşte drepturile care le revin. De asemenea, în cazul respondenţilor cu un loc de muncă cu normă întreagă există o probabilitate mai ridicată ca aceştia să fie conştienţi de dreptul la rambursare anticipată, dar nu şi de dreptul lor de retragere.

Sensibilizarea consumatorilor în ceea ce priveşte detaliile financiare ale contractelor lor de credit este neomogenă. 64 % din împrumutaţii care au făcut obiectul sondajelor ştiau dacă DAE era menţionată în contractul lor, în timp ce 84 % aveau cunoştinţă de tipul de rată a dobânzii (adică fixă sau variabilă), iar 74 % ştiau dacă pentru rambursarea anticipată se pot percepe penalizări. În ceea ce priveşte sensibilizarea cu privire la dreptul de rambursare anticipată şi de retragere în primele 14 zile de la semnarea contractului, 73 % şi, respectiv, 71 % din participanţii la sondajul realizat în rândul consumatorilor aveau cunoştinţă de faptul că creditorii trebuie să furnizeze informaţii precontractuale cu privire la aceste drepturi, deşi nivelul de sensibilizare variază în mod considerabil la nivelul statelor membre.

7.5. Dreptul de retragere şi dreptul de rambursare anticipată

Cât de frecvent se retrag consumatorii din contractele de credit în termenul prevăzut în mod legal?

Articolul 14 prevede faptul că consumatorilor trebuie să li se acorde o perioadă de 14 zile calendaristice în care se pot retrage dintr-un contract de credit fără a invoca motive. În special, în lumina strategiilor de comercializare şi a tacticilor de vânzare agresive, această perioadă de reflecţie oferă un grad important de protecţie pentru consumatori. În plus, aceasta contribuie la îmbunătăţirea competiţiei pe piaţă, deoarece consumatorii pot opta în continuare pentru o ofertă mai competitivă pe parcursul primelor 14 zile ulterioare semnării unui contract de credit.

Potrivit sondajului realizat în rândul consumatorilor, doar un număr redus de împrumutaţi – în jur de 1 % – încearcă să se retragă în perioada de 14 zile ulterioară semnării contractului. Dintre aceştia, 42,2 % fără succes. Este important de remarcat faptul că există posibilitatea ca anumiţi respondenţi să fi încheiat contracte anterior introducerii directivei.

Cât de frecvent utilizează consumatorii dreptul de rambursare anticipată și care este impactul aplicării compensației asupra disponibilității de a rambursa anticipat?
Articolul 16 prevede dreptul consumatorului „să se elibereze în tot sau în parte de obligațiile sale în baza unui contract de credit". Acest drept are, de asemenea, un dublu beneficiu. În primul rând, oferă consumatorilor autonomie și protecție sporite și le permite acestora o mai mare libertate în gestionarea finanțelor proprii. În al doilea rând, acesta constituie o componentă semnificativă a unei piețe competitive a creditelor de consum și le permite consumatorilor să încheie un alt contract în cazul în care primesc o ofertă de credit mai bună din altă parte.

Informațiile referitoare la frecvența cu care consumatorii își rambursează creditele în mod anticipat sunt contradictorii. În timp ce atât creditorii, cât și asociațiile consumatorilor raportează că rambursarea anticipată are o frecvență mai degrabă redusă, sondajul realizat în rândul consumatorilor a indicat faptul că aproape un sfert din toți respondenții au încercat să recurgă la rambursarea anticipată, din care 86% cu succes. Totuși, aceste cifre totale ascund mari fluctuații între statele membre și între tipurile de credite de consum. De asemenea, sondajul realizat în rândul consumatorilor demonstrează în mod clar că respondenții cu un nivel de cunoștințe financiare mai înalt și mai tineri au șanse mai mari să recurgă la rambursarea anticipată.

7.6. Satisfacție, probleme și plângeri

Potrivit sondajului realizat în rândul consumatorilor, 9% din toți consumatorii s-au confruntat cu probleme legate de un contract de credit sau de un creditor în ultimii cinci ani. Cu toate acestea, rezultatele indică faptul că există o variație importantă între țări. În ceea ce privește caracteristicile socio-demografice, s-a constatat că în cazul respondenților mai în vârstă există mai puține șanse ca aceștia să se confrunte cu probleme legate de contractele de credit. În general, majoritatea plângerilor par să se refere la costuri, la dreptul de retragere și la dreptul de rambursare anticipată.

Totuși, numai o treime dintre consumatorii care s-au confruntat cu probleme au afirmat că au formulat plângeri. Există mai multe proceduri de soluționare a problemelor cu care se confruntă consumatorii, fie prin intermediul unor terți, precum autoritățile responsabile cu protecția consumatorilor și ombudsmanii, fie adresându-se direct creditorului. În medie, 41% din problemele semnalate creditorilor au fost soluționate, în timp ce 28% dintre problemele semnalate terților au fost soluționate. Din 20 de consumatori ale căror probleme au fost doar parțial soluționate, doar 8 au întreprins acțiuni suplimentare.

În general, există dovezi care atestă creșterea gradului de satisfacție în rândul consumatorilor în ceea ce privește informațiile furnizate, precum și dreptul de rambursare anticipată și dreptul de retragere. În special, creditorii, autoritățile responsabile cu protecția consumatorilor și ombudsmanii constată în prezent o îmbunătățire a gradului de satisfacție. Asociațiile consumatorilor afirmă că nu au remarcat nicio îmbunătățire a gradului de satisfacție al consumatorilor, cu excepția unei singure asociații care a remarcat o îmbunătățire în ceea ce privește dreptul de retragere. Creditorii și asociațiile de creditori împărtășesc aceeași opinie, conform căreia gradul de satisfacție a crescut. În urma sondajului s-a constatat un grad destul de ridicat de satisfacție în rândul consumatorilor în ceea ce privește serviciul de care au beneficiat în ceea ce privește creditele lor actuale (73% pe deplin satisfăcuți) și în ceea ce privește contractul direct cu furnizorul creditului (66%) și un grad mult mai scăzut de satisfacție în ceea ce privește comisioanele (36%) și în ceea ce privește gama de oferte

(48%). Soluționarea pozitivă a reclamațiilor are un impact semnificativ asupra gradului de satisfacție al clienților cu privire la serviciile prestate de creditori.

8. CONCLUZII

Ar trebui reținut faptul că anumite state membre au pus în aplicare CCD ulterior termenului prevăzut, iar unele dintre acestea au pus în aplicare directiva la sfârșitul anului 2011. Prin urmare, creditorii și consumatorii au avut la dispoziție puțin timp pentru a-și adapta comportamentul și pentru a beneficia pe deplin de beneficiile CCD. Aceasta explică motivul pentru care a fost dificil de identificat impactul opțiunilor normative exercitate de statele membre.

În plus, punerea în aplicare a CCD a coincis cu criza financiară, care a avut un impact asupra pieței creditelor de consum. Creditorii sunt mai precauți în ceea ce privește creditarea, iar împrumutații preferă să ramburseze creditele curente în locul contractării de credite noi. Reacția firească față de aceste circumstanțe exterioare a limitat impactul potențial pe care CCD l-ar fi putut avea asupra creditării transfrontaliere și, prin urmare, asupra integrării ulterioare a pieței unice a creditelor.

Studiul de tip „client misterios" a indicat faptul că mai multe dispoziții ale CCD nu sunt respectate de creditori. Aceasta se aplică materialelor publicitare și informațiilor precontractuale, și respectării obligației de informare a consumatorilor cu privire la drepturile care le revin (în special, cu privire la dreptul de retragere dintr-un contract în primele 14 zile de la semnare și la dreptul de rambursare anticipată). Studiul de tip „client misterios" confirmă rezultatele verificării minuțioase realizate în septembrie 2011[31]. Sondajul realizat în rândul consumatorilor a indicat faptul că, în momentul exercitării drepturilor cuvenite, consumatorii s-au confruntat cu probleme. Cunoștințele financiare ale consumatorilor sunt în continuare insuficiente. În plus, aceștia au cunoștințe limitate în ceea ce privește drepturile care le revin și dispozițiile prevăzute în contracte. În acest sens, este important să se asigure faptul că furnizorii de credite își adaptează explicațiile în funcție de nivelul de educație si de nevoile împrumutaților.

În acest moment, se pare că nu există necesitarea modificării domeniului de aplicare al opțiunilor normative sau pragurilor și procentajelor aplicate în conformitate cu CCD. Activitățile de cercetare au indicat o posibilă neînțelegere în ceea ce privește gradul de alegere de care ar putea beneficia statele membre în cadrul punerii în aplicare a CCD. Comisia va colabora cu statele membre pentru a clarifica acest aspect.

Cu toate acestea, pentru a fi efective, garanțiile specificate în CCD necesită o aplicare corespunzătoare. În lumina articolului 22, care obligă statele membre să se asigure că nu pot exista cazuri de sustragere de la dispozițiile naționale de punere în aplicare a CCD, trebuie să se acorde atenție și practicilor și mecanismelor juridice care vizează eludarea normelor naționale de punere în aplicare a CCD și a legislației privind protecția consumatorilor în general.

În concluzie, există o nevoie de a continua monitorizarea aplicării CCD în statele membre, începând cu o evaluare a practicilor de supraveghere ale statelor membre. Comisia intenționează să realizeze o astfel de evaluare în 2014. În plus, pe baza rezultatelor evaluării

[31] Pentru detalii suplimentare privind rezultatele, a se vedea: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-6_en.htm

campaniei de informare privind CCD în anumite state membre și a altor dovezi, inclusiv pe baza comportamentului consumatorilor, Comisia poate lua în considerare activități viitoare de sensibilizare cu privire la chestiuni financiare.