

APROBAT
de Director Rusnac Alexandru
al organizației de creditare nebancară “Credit Yotta” SRL
la 08.01.2021



**REGULAMENTUL PRIVIND MECANISMELE DE SOLUȚIONARE A
PRETENȚIILOR CLIEȚILOR**

CHIȘINĂU 2021

Regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

I. Dispoziții generale

1.1 Prezentul Regulament privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților (în continuare "Regulament") constituie regulile generale cu privire la mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților organizației de împrumutare nebancară "Credit Yotta" SRL (în continuare „Împrumutător”) și este elaborat în conformitate cu art.5, al.(8) al Legii cu privire la organizațiile de împrumutare nebancară nr.1 din 16 martie 2018 (publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.108-112 din 30 martie 2018) (în continuare "Legea OCN") și legislația relevantă în vigoare cu privire la protecția consumatorului, mai cu seamă, Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 6 iunie 2002 (republicat în Monitorul Oficial nr. 66-75 din 1 martie 2019) (în continuare „Codul civil”), Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116 din 19 iulie 2018 (publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.309-320 din 17 august 2018) (în continuare „Codul administrativ”), Legea privind contractele de împrumut pentru consumatori nr. 202 din 12 iulie 2013 (publicată în Monitorul Oficial nr.191-197 din 6 septembrie 2013) (în continuare „Legea 202”) și Legea privind protecția consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003 (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.176-181 din 21 octombrie 2011) (în continuare „Legea 105”),.

1.2 Scopul prezentului Regulament constituie asigurarea protecției intereselor împrumutaților de servicii financiare nebancare, prin crearea mecanismelor de soluționare a pretențiilor clienților de către Împrumutător.

1.3 Noțiuni

Act administrativ – orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin nașterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public;

Bonitatea consumatorului – capacitatea împrumutatului de a restitui, la scadență, împrumutul conform contractului de împrumut, inclusiv dobânda și costurile aferente;

Client (împrumutat) – persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de împrumut nebancară ori persoană cu care organizația de împrumut nebancară a negociat prestarea serviciilor de împrumut nebancară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;

Contract de împrumut pentru consumatori – contractul prin care organizația de împrumut nebancară (împrumutător) se obligă să pună la dispoziția unei alte persoane (debitor/client/consumator/împrumutat) o sumă de bani ca împrumut, cu condiția rambursării ei, a plății dobânzii și a altor plăți aferente, sau își asumă orice alt angajament de a achiziționa o creanță sau de a efectua o plată, de a prelungi termenul de rambursare a datoriei sau de a emite orice garanții;

Împrumut (împrumut nebancar) – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente; prelungire a termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi de a efectua o plată de către organizația de împrumutare nebancară;

Împrumutător – organizația de împrumutare nebancară care acordă sau se angajează să acorde împrumute sau împrumuturi;

Petiție – orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică. Prin cerere se solicită emiterea unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative. Prin sesizare se informează autoritatea publică cu privire la o problemă de interes personal sau public. Prin propunere se urmărește realizarea de către autoritatea publică a unor acțiuni de interes public.

Reclamație – declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor.

II. Drepturile și obligațiile părților

2.1 Părțile la raporturile de servicii financiare nebancare au drepturile și obligațiile menționate în prezentul capitol, fiind completate și de prevederile imperative ale legislației relevante.

2.2 În contractele de împrumut cu consumatorii sunt nule clauzele abuzive, precum și clauzele prin care se derogă de la dispozițiile legale de la care este interzis a se deroga în detrimentul consumatorului.

2.3 Împrumutatul (consumatorul)

2.3.1 la încheierea contractelor de împrumut, are următoarele drepturi:

- de a lua liber decizii la achiziționarea serviciului fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;
- de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind stabilirea cu exactitate a condițiilor de împrumut și a dobânzilor;
- de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului pe care intenționează să îl încheie;
- de a fi exonerat de plata pentru serviciile care nu au fost solicitate;
- de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile care nu corespund clauzelor contractuale;
- de a fi informat, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor serviciilor oferite de către Împrumutător astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele sale, între serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze;

2.3.2 este în drept, opțional, dacă Împrumutătorul nu a început la timp prestarea serviciului sau dacă, în timpul prestării serviciului, a devenit clar că serviciul nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului a expirat:

- să fixeze Împrumutătorului în contractul de împrumut, un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului, și să ceară reducerea prețului pentru serviciu;
- să rezilieze contractul de împrumut și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului.

2.3.3 are următoarele obligații:

- de a respecta prevederile legislației în vigoare și clauzele contractuale;
- de a rambursa la timp și integral împrumutul;
- de a achita dobânzile în cuantumul și termenul prevăzute de contract.

2.4 Împrumutații (consumatorii) nu pot renunța la drepturile care le-au fost conferite în temeiul normelor imperative, și a drepturilor conferite de Legea 202.

2.5 Împrumutătorul

2.5.1 este obligat:

- să asigure prestarea serviciului în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de împrumut;
- să ofere toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la serviciile oferite în limba română sau în limba română și una din limbile de circulație internațională;
- să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor;
- să afișeze la vedere denumirea, licența, programul de lucru, inclusiv în cazul în care desfășoară activitate în afara localului autorizat;
- să respecte programul de lucru;
- să furnizeze Împrumutătorului, prin orice mijloace adecvate, informații cu privire la caracteristicile esențiale ale prestației care trebuie furnizate, pe care acesta le deține sau se poate aștepta să le dețină și a căror nefurnizare ar contraveni bunei-credințe;
- să nu furnizeze informații eronate Împrumutaților (consumatorilor);
- să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;
- să respecte prevederile Legii 202, în caz contrar ar constitui un abuz din partea Împrumutătorului.

2.5.2 Obligațiile specifice ale Împrumutătorilor față de Împrumutați

- La primirea cererii de împrumut și a celorlalte documente necesare pentru acordarea împrumutului, Împrumutătorul informează Împrumutat despre faptul că i s-a predat setul de acte necesare pentru acordarea împrumutului. În procesul examinării cererii, Împrumutătorul are dreptul, în caz de necesitate, să solicite documente suplimentare ce țin de acordarea împrumutului. În termen de

maximum 30 de zile calendaristice de la depunerea dosarului de împrumut, Împrumutătorul informează Împrumutatul cu privire la acordarea sau neacordarea împrumutului. Termenul de 30 de zile poate fi extins în cazul în care Împrumutat nu a transmis Împrumutătorului toate documentele solicitate suplimentar de către Împrumutător.

- La momentul semnării contractului, toate părțile contractante primesc câte un exemplar original al contractului de împrumut, cu excepția cazului în care contractul este încheiat la distanță.
- Împrumutătorii au obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la Împrumutați și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor depuse de Clienți în termenul și condițiile prevăzute de lege.
- La încetarea contractului de împrumut, Împrumutătorul oferă Împrumutatului gratuit, la cererea expresă a acestuia, un document care atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile părților decurgând din contractul respectiv. Orice notificare pe care Împrumutătorul o face Împrumutatului trebuie să fie semnată, datată și înregistrată.

III. Repararea prejudiciului

- 3.1 Încălcarea prevederilor legislației în domeniul de servicii financiare nebankare, inclusiv a Legii 202, atrage răspunderea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- 3.2 Împrumutatul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu Împrumutătorul. Pentru repararea prejudiciului cauzat Împrumutatului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.
- 3.3 Prejudiciul nepatrimonial cauzat Împrumutatului de către Împrumutător prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de Legea 202, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Prejudiciul nepatrimonial se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat Împrumutatului.
- 3.4 Pentru încălcarea termenelor reparării prejudiciului, Împrumutătorul achită împrumutatului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației Împrumutatului.
- 3.5 În cazul încălcării termenelor stabilite, de începere și finalizare a prestării serviciului sau termenelor noi fixate de Împrumutat, Împrumutătorul achită Împrumutatului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 3% din prețul serviciului (lucrării). Prin contractul de împrumut se poate stabili o penalitate mai mare.
- 3.6 Plata penalităților și repararea prejudiciului nu exonerează Împrumutătorul de îndeplinirea obligațiilor ce îi revin față de Împrumutat.

- 3.7 Reclamațiile Împrumutatului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului nu vor fi satisfăcute dacă Împrumutătorul va face dovada că tergiversarea se datorează unui impediment justificator.

IV. Examinarea petițiilor și soluționarea litigiilor

- 4.1 Pretențiile Împrumutatului ce vizează nerespectarea prevederilor legislației în vigoare, inclusiv privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de Legea 105 sau de contract, se soluționează de Împrumutător pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.
- 4.2 În acest sens, în caz de apariție a unor conflicte, Împrumutatul poate apela la mai multe căi de soluționare după cum urmează:
- 4.3 Aplanarea conflictului pe cale amiabilă cu Împrumutătorul. În acest sens, Împrumutat se poate adresa și Comisiei Naționale a Pieței Financiare pentru orice informație legată de Împrumutător;
- 4.3.1 dacă conflictul nu este aplanat pe cale amiabilă, Împrumutat poate sesiza Împrumutătorul prin depunerea unei petiții;
- 4.3.2 în cazul în care Împrumutat nu este satisfăcut de modul în care petiția este soluționată de către Împrumutător, Împrumutat are dreptul să adreseze petiția Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței sau oricărei alte autorități competente sau se poate adresa direct instanței de judecată.

i. Medierea

Pentru soluționarea litigiilor privind contractele de împrumut, Împrumutații (consumatorii) și Împrumutătorii pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare. În acest sens, procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.

ii. Adresarea petițiilor în cadrul organizației de împrumutare nebancară

Împrumutatul (consumatorul) se poate adresa cu o reclamație/petiție inițial Împrumutătorului, în vederea soluționării pe cale amiabilă a chestiunilor ce pot apărea la executarea contractului de împrumut, inclusiv anterior sau ulterior acestui moment. În acest sens, petiția se depune în scris sau în formă electronică la sediul Împrumutătorului.

Administratorul Împrumutătorului, fiind persoana responsabilă de examinarea petițiilor este obligat să primească și să înregistreze petiția Împrumutatului. Dacă Împrumutătorul refuză să satisfacă reclamația Împrumutatului, acesta este obligat să dovedească vina Împrumutatului (consumatorului) în ceea ce privește deficiențele apărute la serviciul prestat. În cazul refuzului de a satisface reclamația Împrumutatului (consumatorului) Împrumutătorul prezintă acestuia refuzul în scris în termen de 14 zile.

Împrumutatul are dreptul:

- a) să expună personal argumente Împrumutătorului;
- b) să beneficieze de serviciile avocatului;
- c) să prezinte Împrumutătorului materiale suplimentare ori să solicite Împrumutătorului de a cere aceste materiale;
- d) să ia cunoștință de materialele examinării dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane;
- e) să primească răspuns în scris, oral sau în formă electronică despre rezultatele examinării și/sau înștiințarea despre remiterea petiției organului sau persoanei oficiale, de competența căreia ține soluționarea chestiunilor abordate;
- f) să ceară repararea pagubei în modul stabilit de legislație;
- g) să solicite în scris sau în formă electronică sistarea examinării petiției.

Împrumutătorul, căruia i-au fost adresate petițiile este obligat:

- a) să examineze petițiile în termenul stabilit de lege;
- b) să asigure restabilirea drepturilor lezate și recuperarea, în condițiile legii, a prejudiciului cauzat;
- c) să asigure executarea deciziilor adoptate în urma examinării petițiilor.

iii. Adresarea către organele competente

În cazul în care Împrumutatul (consumatorul) nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, Împrumutatul are dreptul să se adreseze Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul Împrumutătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa Împrumutătorului.

- a) **Autoritatea de supraveghere**

Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în privința protecției consumatorului, și în mod special, cu privire la contractele de împrumut pentru persoanele fizice (Clienți/consumatori/împrumutați), încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale este Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței efectuează controlul respectării prevederilor legislației cu privire la clauzele abuzive în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea Împrumutatului (consumatorului) sau din oficiu, în condițiile legii.

Sunt în drept a sesiza Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în vederea inițierii de către aceasta a acțiunilor în instanță împotriva Împrumutătorilor care au săvârșit încălcări ale legislației Împrumutații (consumatorii) sau reprezentanții lor legali și

asociațiile obștești de consumatori care, potrivit legii, au un interes legitim în protejarea Împrumutaților (consumatorilor).

Împrumutătorul are obligația de a prezenta Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu Împrumutatul, care fac obiectul controlului, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a altor obligații de confidențialitate impuse de lege sau de contract.

În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu Împrumutatul, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței întocmește act de constatare și intențează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu Împrumutat (consumatorul), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței întocmește act de constatare și intențează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

b) Acțiunea în instanța de judecată

Acțiunile privind protecția drepturilor Împrumutaților (consumatorilor) pot fi depuse la instanța judecătorească de către Împrumutații (consumatorii) prejudiciați nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor legii sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori, în vederea solicitării constatării nulității clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condițiile legii.

Acțiunile privind protecția drepturilor Împrumutaților (consumatorilor) se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Consumatorii sunt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.

Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele Clienților (consumatorilor) în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor.

Împrumutătorul va fi exonerat de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs datorită unui impediment justificator.

V. Dispoziții finale

- 5.1 Prezenta redacție a Regulamentului este aprobată prin ordinul nr. 001/R din data 02.01.2021
- 5.2 Prezentul Regulament poate fi modificat unilateral de către Împrumutător prin publicarea unei noi redacții.
- 5.3 Părțile în raporturi se bazează pe încredere reciprocă și confidențialitate. Toate litigiile și neînțelegerile care nu își găsesc soluționare în prezentul Regulament se soluționează prin negocieri. Dacă prin intermediul negocierilor părțile nu ajung la un acord comun, litigiul urmează a fi soluționat de organele competente.