Dosarul nr. 3-4158/2024
2-24106275-12-3-20092024

HOTĂRÂRE
În numele Legii

20 octombrie 2025 mun. Chișinău

Judecătoria Chișinău, sediul Rîșcani
în componență:
Președintele ședinței, judecător Rodica Nicula
Grefieri Olga Sușchevici, Ana Roșu

examinând în ședință de judecată publică, acțiunea de contencios administrativ înaintată de OCN „Flex Financial" SRL împotriva Comisiei Naționale a Pieței Financiare, terți SRL „Anticolect Consulting", Ghilenschi Maxim cu privire la contestarea actului administrativ individual,

c o n s t a t ă :

Pretențiile reclamantei:

La 20 septembrie 2024, OCN „Flex Financial" SRL a depus cerere de chemare în judecată împotriva Comisiei Naționale a Pieței Financiare, solicitând anularea hotărârii nr. 30/2 din 18 iunie 2024 în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5, și anularea dispoziției nr. 559 din 31 iulie 2024.

În motivarea acțiunii a comunicat că la data de 19 iunie 2023, între Maxim Ghilenschi și OCN „Flex Financial" SRL a fost încheiat contractul de credit nebancar nr. 100206, conform căruia debitorul a beneficiat de un credit în mărime de 11 300 de lei.

Tot la aceeași dată, separat de contractul de credit, Maxim Ghilenschi a încheiat cu SA „Moldcargo" contractul de asigurare facultativă de accidente nr. ADF0146.2023. Contractul de asigurare a fost intermediat de creditor în calitate de agent bancassurance, cu dreptul de a încheia din numele și contul asigurătorului contractele de asigurare cu terții conform contractului de mandat nr. 3 din 20 februarie 2023 acordat de societatea de asigurare.

Ulterior, la data de 27 martie 2024, în cadrul Comisiei Naționale a Pieței Financiare a fost înregistrată petiția nr. 2277 depusă de SRL „Anticolect Consulting" în interesele debitorului Maxim Ghilenschi, prin care s-a solicitat intervenția CNPF în verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și

SA „Moldcargo”.

Conform celor invocate în petiție, pretențiile debitorului se rezumă la o presupusă condiționare a acordării creditului prin încheierea contractului de asigurare facultativă de accidente. Din conținutul petiției, presupusa condiționare a fost expusă doar verbal. În cadrul procedurii administrative, petiționarul nu a prezentat, iar CNPF nu a dispus de înscrisuri care are ar proba asemenea fapte, limitându-se doar la declarații.

Prin scrisoarea CNPF nr. 04-5/1068 din 28 martie 2024, OCN „Flex Financial” SRL a recepționat dispoziția președintelui CNPF nr. 246 din 28 martie 2024 referitor la atragerea din oficiu a OCN „Flex Financial” SRL, în procedura administrativă inițiată prin petiția depusă în interesele debitorului, totodată solicitându-se explicațiile de rigoare și dosarul de credit.

Drept răspuns la solicitarea de informații, OCN „Flex Financial” SRL a prezentat în adresa CNPF explicațiile și înscrisurile justificative pe marginea petiției prin care s-a argumentat legalitatea acțiunilor și respectiv netemeinicia pretinselor încălcări la încheierea contractului de credit.

În vederea respectării dreptului de a fi audiat în legătură cu faptele și circumstanțele relevante pentru hotărârea ce urma a fi adoptată, la data de 17 iunie 2024 CNPF a informat petiționarul despre dreptul de a fi audiat și respectiv a fost invitat pentru a depune explicații. Maxim Ghilenschi a fost audiat și în aceeași zi, la data de 18 iunie 2024, CNPF a emis hotărârea nr. 30/2 din 18 iunie 2024.

Urmare a audierii și explicațiilor participanților la procedurile administrative, prin hotărârea nr. 30/2 și anume pct. 1, pct. 4 și pct. 5, CNPF a constatat următoarele pretinse încălcări ce vizează direct OCN „Flex Financial” SRL:

1. Se constată încălcarea de către SAR „Moldcargo” SA și OCN „Flex Financial” SRL a art. 13 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, prin utilizarea practicilor comerciale incorecte la încheierea contractului de credit nebancar nr. 100206 din data de 19 iunie 2023, completat cu contractul de asigurare facultativă de accidente nr. ADF0146.2023 din data de 19 iunie 2023.

4. Se interzice SAR „Moldcargo” SA și OCN „Flex Financial” SRL aplicarea practicilor comerciale incorecte, prin desfășurarea acțiunilor înșelătoare care prin prezentarea generală și natura procesului de vânzare, induc sau pot induce în eroare consumatorul și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt.

5. Se interzice OCN „Flex Financial” SRL aplicarea practicilor comerciale agresive, prin limitarea libertății și comportamentului consumatorului în privința produsului (contractului de credit) prin influența nejustificată și practică care îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de

tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

La data de 25 iunie 2024, hotărârea nr. 30/2 din 18 iunie 2024 a Comisiei Naționale a Pieței Financiare a fost recepționată prin intermediul poștei electronice.

Pentru a demonstra repetat legalitatea acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și netemeinicia pretinselor încălcări la încheierea contractului de credit, la data de 25 iulie 2024 în adresa CNPF a fost expediată cererea prealabilă cu privire la anularea hotărârii nr. 30/2, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5, ce vizează organizația de creditare nebancară. Concomitent cu anularea hotărârii nr. 30/2 a fost solicitată și organizarea unor audieri repetate cu reprezentanții OCN „Flex Financial" SRL pe marginea soluționării cererii prealabile.

Prin scrisoarea CNPF nr. 06-5/2541 din 02 august 2024 a fost comunicată dispoziția președintelui CNPF nr. 559 din 31 iulie 2024 cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererile prealabile depuse de SA „Moldcargo" și OCN „Flex Financial" SRL.

La data de 05 august 2024, OCN „Flex Financial" SRL a beneficiat de dreptul la audiere suplimentară în legătură cu faptele și circumstanțele relevante pentru hotărârile ce urmează a fi adoptate pe marginea cererilor prealabile. Urmare a celor discutate de comun cu reprezentanții CNPF, reclamanta și-a luat angajamentul de a completa cu probatoriu suplimentar cele declarate în cererea prealabilă și în cadrul audierilor. Procesul-verbal al audierilor suplimentare a fost semnat de ambele părți.

Tot în cadrul audierilor suplimentare, reclamanta și-a exprimat dezacordul cu conexarea procedurilor administrative și a solicitat CNPF separarea acestora de cererile prealabile depuse de SA „Moldcargo", astfel după cum au fost examinate inițial. A atenționat că conexarea a fost făcută în contradicție cu art. 80 Cod administrativ, întrucât în adresa companiilor respective se înaintează încălcări diferite, se înaintează prescripții diferite, iar domeniul de activitate practicat de fiecare dintre companii este la fel diferit. OCN „Flex Financial" SRL nu participă în activitatea asiguratorului și nu participă la luarea deciziilor în cadrul companiei respective, fapte pentru care nu poartă răspundere.

Urmare celor agreate în cadrul audierilor, la data de 08 august 2024, în adresa CNPF a fost expediată informația cu privire la raportul dintre numărul de credite acordate și asigurări, statistică ce combate învinuirile privind presupusa condiționare a încheierii contractelor de credit nebancar de cele de asigurare facultativă de accidente.

În consecință, la data de 21 august 2024, OCN „Flex Financial" SRL a recepționat răspunsul nr. 06-5/2751 prin care CNPF a respins integral pretențiile formulate în cererea prealabilă. Reclamanta consideră răspunsul CNPF și hotărârea nr. 30/2 ca fiind neîntemeiate și ilegale, bazate pe aprecierea subiectivă, eronată și incompletă a circumstanțelor de fapt și de drept.

Prin prezenta cerere de chemare în judecată reclamanta și exprimă dezacordul

cu constatările CNPF expuse în pct. 1, pct. 4 și pct. 5 din hotărârea nr. 30/2 dar și a concluziilor expuse în conținutul acesteia ce au dus la calificarea acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL drept practici comerciale incorecte desfășurate prin acțiuni înșelătoare sau cu aplicarea practicilor comerciale agresive.

Reclamanta OCN „Flex Financial” SRL și-a reiterat poziția expusă în cererea prealabilă.

Potrivit art. 13 alin. (2) lit. a) și b) din Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, o practică comercială este incorectă dacă: a) este contrară cerințelor diligenței profesionale, și b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.

Respectiv, în scopul identificării criteriilor determinative ale practicilor comerciale incorecte, CNPF urma să verifice dacă în acțiunile OCN „Flex Financial” SRL au fost întrunite cumulativ cele două condiții expuse supra.

Reclamanta, cu privire la constatarea acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL contrare cerințelor diligenței profesionale, a invocat că în conformitate cu art. 1 din Legea privind protecția consumatorilor, diligența profesională reprezintă nivelul de competență specializată și de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil față de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă și/sau cu principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al comerciantului.

Subsecvent, în acord cu art. 10 alin. (1) din Codul civil, persoanele fizice și juridice participante la raporturile juridice civile trebuie să își exercite drepturile și să își execute obligațiile cu bună- credință, în acord cu legea, cu contractul, cu ordinea publică și cu bunele moravuri. Buna-credință se prezumă până la proba contrară.

Totodată, conform art. 89 alin. (1) lit. a) și lit. b) din Legea nr. 92 din 07 aprilie 2022 privind activitatea de asigurare sau reasigurare, pentru protecția consumatorului și pentru calitatea serviciilor de asigurare sau de reasigurare, societatea de asigurare sau de reasigurare este obligată: a) să-și desfășoare activitățile cu profesionalism, manifestând atenție și devotament față de contractanți, asigurați, reasigurați, beneficiarii asigurării și terții păgubiți; b) să acționeze onest și să respecte drepturile și interesele contractanților, asiguraților, reasiguraților, beneficiarilor asigurării și terților păgubiți, ce derivă din contractele de asigurare și/sau de reasigurare.

Întru probarea acțiunilor reclamantei, presupuse a fi contrare diligenței profesionale și bunei-credințe în raport cu consumatorul, CNPF s-a condus de propriile concluzii din secțiunea 36.2.3.1 din partea motivatorie a hotărârii nr. 30/2, menționând că din materialele dosarului administrativ, se atestă că dl Maxim

Ghilenschi a fost determinat să încheie contractul de asigurare, aceasta fiind o condiție expusă verbal pentru acordarea creditului de către OCN „Flex Financial” SRL.

Reclamanta a declarat că pe durata expunerii poziției și audierilor, OCN „Flex Financial” SRL a avut acces la înscrisurile care au stat la baza sesizării depuse în adresa CNPF și respectiv a înscrisurilor în baza cărora acțiunile creditorului au fost calificate drept practici incorecte.

Temei pentru verificarea acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL a servit petiția care, formal, invoca o presupusă obligativitate a încheierii contractului de asigurare facultativă expusă verbal în adresa debitorului, iar întru probarea presupusei condiționalități au fost anexate doar copia actului de identitate, mandatului, contractului de credit și de asigurare și copia bonului fiscal.

Pe toată perioada verificării acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL, debitorul nu a prezentat alte înscrisuri ce ar proba presupusa condiționalitate expusă verbal. La emiterea hotărârii nr. 30/2, CNPF a ignorat explicațiile și înscrisurile celorlalți participant la procedura administrativă, iar la calificarea și constatarea acțiunilor de practici incorecte CNPF s-a condus exclusiv de conținutul formal al petiției mandatarului SRL „Anticolect Consulting” și declarațiilor verbale ale debitorului.

Aceste inconsecvențe au fost aduse la cunoștința CNPF, atât în cererea prealabilă, cât și în cadrul audierilor suplimentare din 05 august 2024, pe care le-au avut cu reprezentanții autorității de supraveghere.

Aparent, reprezentanții CNPF și-au perceput inconsecvența și au justificat-o în hotărârea CNPF nr. 38/9 din 13 august 2024 de respingere a cererii prealabile privind contestarea hotărârii nr. 30/2. Pentru a-și justifica inconsecvența și proba, în final, presupusele acțiuni contrare diligenței, CNPF doar a menționat suplimentar că argumentul respectiv nu poate fi reținut din considerentul că actul administrativ contestat, prin ralierea la normele imperative de asigurare a caracterului motivat al deciziei, conține o expunere amplă a temeiurilor de drept și de fapt, care au determinat autoritatea să conchidă prin adoptarea actului administrativ cu conținutul respectiv. Astfel, CNPF a efectuat o serie de investigații care, în cumul au determinat adoptarea hotărârii nr. 30/2 din 18 iunie 2024. [...] dl Maxim Ghilenschi a confirmat toate pretențiile invocate de către SRL „Anticolect Consulting” prin plângerea înregistrată către CNPF cu nr. 2277 în data de 27 martie 2024. Complementar, a se menționa că respectiva concluzie se fundamentează pe bănuiala rezonabilă formulată de către autoritate de la preluarea mandatului de protecție a drepturilor consumatorului, or, în 7 din cele 14 proceduri administrative inițiate prin petițiile consumatorilor (de la preluarea mandatului), orientate împotriva OCN „Flex Financial” SRL, consumatorii au invocat aceeași condiționalitate, care indică în accepțiunea CNPF asupra unui comportament repetitiv viciat. Totodată, a se consemna că OCN „Flex Financial” SRL este unicul

creditor, în raport cu care au fost depuse acest tip de petiții, de la intrarea în vigoare a Legii nr. 175/2023 [...]. [...] ultimul susținând, în totalitate, pretențiile expuse de către reprezentantul său în plângere.

Reclamanta a opinat că modalitatea CNPF de apreciere a circumstanțelor de fapt și de drept este una subiectivă și pur arbitrară. Or, atunci când în sarcina autorității de supraveghere apare necesitatea identificării acțiunilor ce constituie practică comercială incorectă și argumentării care anume acțiuni se încadrează cumulativ în aceste criterii , CNPF nu se poate prevala de argumentul că hotărârea nr. 30/2 conține o expunere amplă a temeiurilor de drept și de fapt.

Tot atunci, când în sarcina autorității de supraveghere apare necesitatea probării că debitorul a fost determinat verbal să încheie contractul de asigurare, CNPF nu se poate prevala de simpla constatare precum că dl Maxim Ghilenschi a confirmat toate pretențiile invocate de către SRL „Anticolect Consulting".

Și tot atunci, când în sarcina autorității de supraveghere apare necesitatea probării că debitorul a fost determinat verbal să încheie contractul de asigurare, CNPF nu se poate prevala de simpla bănuială rezonabilă că, în cele 7 din 14 proceduri administrative, consumatorii au invocat aceeași presupusă condiționalitate sau din simplul fapt că OCN „Flex Financial" SRL este unicul creditor, în raport cu care au fost depuse acest tip de petiții.

Deci, la emiterea hotărârii nr. 30/2, CNPF s-a condus exclusiv de o arbitrabilitate și discreție excesivă, prioritizând conținutul formal al petiției mandatarului SRL „Anticolect Consulting" care (i) nu a fost prezent la momentul încheierii contractului cu debitorul, (ii) a înaintat petiția având la bază doar declarațiile verbale ale debitorului și care (iii) a invocat că pretinsa condiție înaintată de creditor a fost la fel expusă doar verbal, nefiind în posesia unui probatoriu care ar demonstra o presupusă limitare a libertății de a contracta sau determinare a lua o decizie de tranzacționare.

În partea prezentei secțiuni, reclamanta a concluzionat că la baza sesizării în adresa CNPF nu au fost prezentate înscrisuri ce ar proba presupusele condiții verbale expuse în adresa debitorului, ci au fost formulate doar simple nemulțumiri ale debitorului de rea-credință, care la momentul sesizării, înregistra restanță de cel puțin 45 zile.

Faptul că presupusa condiție ar fi fost expusă verbal, fără a fi probată, a fost invocată doar în petiție, iar prin hotărârea CNPF nr. 30/2 din 18 iunie 2024, Comisia nu a negat acest fapt, concluzionând în pct. 2 că în context, a se preciza că condiția verbală înaintată de către creditor debitorului pentru acordarea creditului a fost încheierea unui contract de asigurare facultativă de accidente.

Circumstanțele respective nu probează presupusa condiție verbală în adresa debitorului și nu permit CNPF să le încadreze drept acțiuni contrare diligenței profesionale, motiv din care pct. 1 al hotărârii nr. 30/2 urmează a fi anulat în partea

ce vizează OCN „Flex Financial” SRL.

Al doilea criteriu cumulativ în care CNPF urma să încadreze acțiunile OCN „Flex Financial” SRL pentru a fi calificate ca practici comerciale incorecte sunt cele ce în mod esențial denaturează sau sunt susceptibile să denatureze comportamentul economic al consumatorului mediu.

Ca și în cazul presupuselor acțiuni contrare diligenței profesionale descrise supra, CNPF a omis să motiveze care din acțiunile organizației de creditare nebancară au denaturat comportamentul economic al consumatorului mediu sau la caz, al debitorului.

Dat fiind că motivarea este aspect ce afectează atât legalitatea procedurii administrative cât și aprecierea dată de CNPF acțiunilor susceptibile de a denatura comportamentul debitorului, acestea vor fi tratate în continuare separat.

Aspectul presupuselor acțiuni ale OCN „Flex Financial” SRL care denaturează sau sunt susceptibile să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu au fost abordate de CNPF în doar două paragrafe, astfel după cum au fost expuse în pct. 36.3 din partea motivatorie a hotărârii nr. 30/2: din conținutul petiției depuse de dl Maxim Ghilenschi, prin intermediul reprezentantului SRL „Anticolect Consulting” și înscrisurilor prezentate de părți, se atestă că, la încheierea contractului de credit, precum și la contractarea asigurării facultative de accidente, participanții profesioniști au admis acțiuni înșelătoare și agresive, ce au denaturat, în mod esențial, comportamentul petiționarului. Prin declarațiile expuse, în petiție, dar și în cadrul audierilor, dl Maxim Ghilenschi a confirmat faptul că OCN „Flex Financial” SRL a condiționat acordarea creditului prin încheierea unui contract de asigurare, pentru care va plăti prima de asigurare în mărime de 4 300 de lei, fără a negocia suma de asigurare sau riscurile de asigurare.

O astfel de motivare a acțiunilor ce ar constitui practici comerciale incorecte sunt inadmisibile și nu denotă decât faptul că hotărârea nr. 30/2 a fost adoptată cu încălcarea principiului motivării, ceea ce reprezintă un viciu de ordin procedural ce afectează legalitatea procedurii administrative și actului adoptat de CNPF.

În acest sens, reclamanta a considerat că a fost încălcată procedura de adoptare a actului administrativ individual prin neconformarea autorității de supraveghere cu art. 34 și art. 118 Cod administrativ.

La capitolul motivării, a menționat că conform art. 34 Cod administrativ, actele administrative individuale și operațiunile administrative scrise trebuie să fie motivate.

Tot aici, conform art. 118 alin. (1) din Codul administrativ, motivarea este operațiunea administrativă prin care se expun considerentele care justifică emiterea unui act administrativ individual. În motivare se indică temeiurile esențiale de drept și de fapt pe care le-a luat în considerare autoritatea publică pentru decizia sa.

Din motivarea deciziilor discreționare trebuie să poată fi recunoscute și punctele de vedere din care autoritatea publică a reieșit la exercitarea dreptului discreționar. Motivarea trebuie să se refere și la argumentele expuse în cadrul audierii.

Având în vedere modul în care a fost motivat cel de-al doilea criteriu pentru a considera acțiunile reclamantei ca practici comerciale incorecte, intenționat, reclamanta a ridicat problema respectivă, întrucât, în procedura administrativă, doar o motivare completă va răspunde la toate argumentele, probele, opiniile și revendicările participanților la etapa desfășurării procedurii administrative și inclusiv, va fi pe deplin înțeleasă de către toți soluția juridică adoptată cazului prin prisma dreptului discreționar al autorității de supraveghere și care, fiind bine motivată, poate preîntâmpina un eventual litigiu în instanța de judecată.

Aplicabile sunt și prevederile art. 120 alin. (1) lit. e), f) Cod administrativ cu privire la structura actului administrativ individual emis sau confirmat în scris. Un act administrativ individual emis sau confirmat în scris trebuie să cuprindă: e) decizia luată (partea dispozitivă a actului administrativ); f) motivarea deciziei luate, inclusiv indicarea actelor normative pentru a căror punere în aplicare se emite actul administrativ.

Respectiv, dacă Codul administrativ stabilește elementele de conținut/ structură și formă a actului administrativ, aceasta implică obligativitatea întrunirii lor, iar în caz contrar, se atestă existența viciilor deosebit de grave care afectează legalitatea actului administrativ emis.

Astfel, reclamanta a considerat că secțiunea 36.3 din partea motivatorie, ce a dus la calificarea acțiunilor acesteia ca fiind practici comerciale incorecte și respectiv, adoptarea pct. 1 din hotărârea nr. 30/2 contestată, nu conține, în sine, o motivare clară, cu trimiteri la probe, ori, această exigență trebuie realizată într-un mod suficient de explicit, condiție legală care în speța dedusă judecății nu a fost respectată.

Nemotivarea creează impresia justițiabililor că autoritatea de supraveghere emite acte administrative aleatoriu, în lipsa prezenței probelor. Motivarea actului administrativ urmează să fie clară și precisă, să se refere la probele administrate în cauză și să fie în concordanță cu acestea, să răspundă în fapt și în drept la toate aspectele incidente cazului, să conducă în mod logic și convingător la soluția din dispozitiv, ceea ce la caz se atestă lipsă.

Deci, motivarea hotărârii nr. 30/2 presupune obligația de a face cunoscute elementele de fapt și de drept care permit înțelegerea și aprecierea legalității sale, iar această exigență trebuie realizată într-un mod suficient de detaliat, ori, în lipsa motivării explicite, posibilitatea atacării acesteia în justiție devine iluzorie, în condițiile în care instanța de judecată nu poate specula asupra motivelor care au determinat CNPF să ia această hotărâre.

Reclamanta a precizat că acțiunile OCN „Flex Financial” SRL nu au fost de

natură să influențeze comportamentul economic al consumatorului mediu, iar ultimul nu a avut nicio dificultate în obținerea informației, asimilarea acesteia și luarea deciziei de contractare a serviciilor.

Legea privind protecția consumatorilor prevede că în evaluarea caracterului incorect al unei practici se va avea în vedere efectul acesteia asupra consumatorului mediu.

În hotărârea nr. 30/2, CNPF nu a motivat în niciun fel care din acțiunile organizației de creditare nebancară și cum acestea au denaturat comportamentul consumatorului mediu, astfel încât să permită constatarea practicilor comerciale incorecte. În schimb, urmare a inconsecvențelor ridicate în cererea prealabilă, la pag. 7 din hotărârea nr. 38/9 din 13 august 2024, de respingere a cererii prealabile autoritatea de supraveghere a dezvoltat o serie de argumente de blanchetă despre interesul public pe care autoritatea îl urmărește, iar în final, la ceea că conform autorității, calificarea debitorului în cauză ca consumator mediu este una prematură: poziția CNPF reflectă interesul public pe care autoritatea îl urmărește, având ca obiectiv echilibrarea raportului de putere și compensarea poziției de inferioritate a consumatorului față de profesionist. Importanța stabilirii clare a informațiilor ce trebuie furnizate consumatorului este crucială, deoarece consumatorii nu dispun de același nivel de acces la informație și expertiză pentru a înțelege corect informația. În absența unei analize clare, OCN „Flex Financial" SRL a calificat petiționarul drept consumator mediu, ceea ce, conform autorității, este prematur.

Reclamanta a adus la cunoștința instanței de judecată că însăși Legea privind protecția consumatorului instituie calificativul de consumator mediu de care autoritatea de supraveghere urmează să se ghideze dacă debitorul a fost suficient informat, și respectiv, dacă a fost sau nu de natură să fie influențat. Tot aici, a adus la cunoștință și că contrar concluziilor CNPF, atât în cadrul audierilor suplimentare din 05 august 2024, cât și în cererea prealabilă, a oferit o analiză detaliată a conceptului de consumator mediu și a argumentat că debitorul a fost suficient de informat.

Spre exemplu, Curtea Europeană de Justiție a descris „consumatorul mediu" ca fiind „WH consumator cu un nivel de informare rezonabil, care este rezonabil de atent și circumspect". Curtea a considerat mereu oportună protejarea consumatorilor împotriva practicilor comerciale incorecte, însă pentru a respecta o proporționalitate și permite aplicarea efectivă a măsurilor de protecție, Curtea și Legea nr. 105 ia ca criteriu de evaluare consumatorul mediu care întocmai ca și petiționarul, este unul suficient de bine informat și atent.

Pentru a evita situații în care ar fi invocate presupuse erori, influențe, determinări și/ sau obstacole în a contracta servicii de creditare și/ sau alternative, OCN „Flex Financial" SRL s-a asigurat ca debitorul să fie informat, să obțină pe

deplin și clar condițiile contractuale și serviciile pe care urmează să le contracteze.

Conform art. 5 alin. (1) al Legii nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, creditorul și, dacă este cazul, intermediarul de credit furnizează consumatorului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, după caz, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit.

În acest sens, anterior încheierii contractului de credit nebancar, OCN „Flex Financial" SRL, în condițiile art. 5, a prezentat consumatorului informația precontractuală cu toată informația necesară cu privire la serviciile intenționate a fi contractate și condițiile de creditare, fapt ce i-a asigurat posibilitatea de a compara ofertele pe piață, de a alege și de a decide informat cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit.

Anterior semnării contractului de credit nebancar, la data de 19 iunie 2023, OCN „Flex Financial" SRL a prezentat, iar petiționarul, sub semnătură, a făcut cunoștință cu informațiile standard privind creditul pentru consumatori (Informația precontractuală), a confirmat că a dispus de suficient timp pentru a studia aceste informații cu scopul comparării cu alte oferte de creditare. Confirmarea sub semnătură a informațiilor precontractuale a fost pusă la dispoziția CNPF prin răspunsul OCN „Flex Financial" SRL nr. 34/2024 din 16 mai 2024, la notificarea dispoziției CNPF de atragere a OCN „Flex Financial" SRL și solicitare a informațiilor.

Suplimentar, întru evitarea oricăror dubii privind existența unor potențiale erori, influențe, determinări și/ sau obstacole în a contracta servicii de creditare și/ sau alternative, la semnarea contractului de credit, debitorul a confirmat sub semnătură că creditorul îi oferă un credit de consum fără careva garanții.

Debitorul a declarat și sub semnătură a confirmat că a citit contractul, că înțelege și își asumă integral prevederile contractuale și că acesta reprezintă libera voință neviciată (incluzând, fără a se limita la inducerea în eroare, constrângeri fizice și/ sau morale prin violență, amenințare sau înșelăciune) și are capacitate deplină de a acționa, nefiind sub influența unor substanțe alcoolice, narcotice sau psihotrope.

Debitorul a confirmat sub semnătură în pct. 3 al Contractului de credit suma negociată, graficul de rambursare și declarația sub proprie răspundere întru confirmarea că i-au fost explicate caracteristicile produsului financiar înainte de a lua decizia de contractare și că în final, a confirmat că a negociat în mod voluntar clauzele contractuale.

Confirmarea sub semnătură a contractului, declarației pe propria răspundere și graficul de rambursare au fost puse la dispoziția CNPF prin răspunsul OCN „Flex

Financial” SRL la notificarea dispoziției CNPF de atragere a OCN „Flex Financial” SRL în procedura administrativă și solicitare a informațiilor.

În atare circumstanțe, volumul de informații și garanții oferite de OCN „Flex Financial” SRL au permis debitorului să aibă un nivel de informare rezonabil, a oferit un termen care i-a permis a fi rezonabil de atent și circumspect, astfel încât să fie suficient de informat și atent la luarea deciziei de a contracta, iar în final, să fie consumator mult mai informat decât un consumator mediu ce ar exclude orice dubii privind existența unor potențiale erori, influențe, determinări și/ sau obstacole în a contracta servicii de creditare și/ sau alternative.

Reclamanta a remarcat că în secțiunea 36.4, din partea motivatorie a hotărârii 30/2, CNPF a dezvoltat o serie de argumente ce au dus la concluzia că acțiunile OCN „Flex Financial” SRL și SAR „Moldcargo” SA se încadrează în acțiuni înșelătoare prevăzute de art. 13 alin. (6) lit. c) și d) din Legea privind protecția consumatorilor și respectiv, finalizându-se cu adoptarea pct. 4 din hotărârea nr. 30/2: 4. Se interzice SAR „Moldcargo” SA și OCN „Flex Financial” SRL aplicarea practicilor comerciale incorecte prin desfășurarea acțiunilor înșelătoare care, prin prezentarea generală și natura procesului de vânzare, induc sau pot induce în eroare consumatorul și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt.

Pentru a ajunge la o asemenea concluzie, CNPF a analizat unele aspecte ce țin de abordarea neuniformă de completare a cererii-declarație de asigurare facultativă de accidente, modalitatea de calcul al primei de asigurare, conținutul contractului de asigurare sau cum ar fi modalitatea de calcul a coeficienților de majorare a primei de asigurare, toate acestea presupunând a fi practici comerciale sub formă de acțiuni înșelătoare.

Motivul pentru care reclamanta a solicitat anularea pct. 4 din hotărârea nr. 30/2 în partea ce vizează OCN „Flex Financial” SRL, reiese din faptul că toate aspectele invocate de CNPF care țin de domeniul asigurărilor sunt în afara răspunderii și controlului său.

Aferent activității de creditare nebancară, OCN „Flex Financial” SRL activează și intermediază contractele de asigurări în calitate de agent bancassurance în conformitate cu Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau reasigurare, fiind inclusă în Registrul BNM al agenților de asigurare și agenților bancassurance.

În raport cu SA „Moldcargo”, OCN „Flex Financial” SRL este doar împuternicită să încheie contractele de asigurare din numele și contul societății de asigurări în baza contractului de mandat nr. 3 din 20 februarie 2023, SA „Moldcargo” fiind în același timp responsabilă pentru toate actele sau omisiunile agentului.

Intenționat, reclamanta a ridicat problema răspunderii întrucât potrivit art. 107 alin. (11) din Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare, dacă un asigurat are încheiat un contract de asigurare prin intermediul unui agent de asigurare sau al unui agent bancassurance, asigurătorul în al cărui nume acționează agentul de asigurare sau agentul bancassurance este responsabil față de asigurat pentru toate actele sau omisiunile agentului.

Astfel, contractul de asigurare care este elaborat de fapt de societatea de asigurări, a fost perfectat prin intermediul OCN „Flex Financial" SRL conform condițiilor și tarifelor de asigurare elaborate de SA „Moldcargo".

Conform contractului de mandat, societatea de asigurări deține atribuțiile ce țin- de corectitudinea încheierii contractelor de asigurări. Astfel, conform pct. 2.1.2, mandantul are dreptul să exercite controlul nemijlocit asupra corectitudinii încheierii de către mandatar a contractelor de asigurare din numele mandantului și tot potrivit pct. 2.1.3 să exercite controlul asupra corectitudinii stabilirii și încasării primelor de asigurare, precum și asupra efectuării decontărilor aferente.

În special, conform pct. 2.4.7 din contractul de mandat, mandatarul se obligă să țină cont de condițiile de asigurare și tarifele de asigurare ale mandantului și să respecte instrucțiunile acestuia aferente modului de completare și gestiune a cererilor/ contractelor/ polițelor de asigurare.

Din aceste considerente, prin răspunsul adresat CNPF cu nr. 4665 din 17 iunie 2024, OCN „Flex Financial" SRL a reiterat că nu se poate expune cu privire la calculatorul și veridicitatea calculelor efectuate pe site-ul asigurătorului, deoarece este un instrument și proces străin, care aparține doar asigurătorului. Similar, tariful agreat la fel nu poate fi modificat de către intermediar, deoarece este presetat și configurat de către asigurător în sistemul propriu, fapt probat prin captura din programul 1C al asigurătorului. CNPF a fost în cunoștință de cauză că OCN „Flex Financial" SRL, în calitate de intermediar, lucrează strict cu produsul creat și dezvoltat de către asigurător și realizează asigurarea în strictă conformitate cu instrucțiunile și condițiile stabilite de asigurător.

Reclamanta a mai remarcat că în secțiunea 36.5 din partea motivatorie a hotărârii nr. 30/2, CNPF a dezvoltat o serie de argumente ce au dus la concluzia că acțiunile OCN „Flex Financial" SRL și SAR „Moldcargo" SA se încadrează în practici comerciale agresive regăsite la art. 13 alin. (15) și alin. (16) lit. d) din Legea privind protecția consumatorilor, și respectiv, finalizându-se cu adoptarea pct. 5 din hotărârea nr. 30/2: 5. Se interzice SAR „Moldcargo" SA și OCN „Flex Financial" SRL aplicarea practicilor comerciale agresive, prin limitarea libertății și comportamentului consumatorului în privința produsului (contractului de credit) prin influența nejustificată și practică care îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Pentru a ajunge la concluziile respective, în baza audierilor și declarațiilor expuse în petiție, CNPF a reținut că încheierea contractului de asigurare a constituit factorul ce a limitat comportamentul consumatorului, iar prețul poliței de asigurare (prima de asigurare) constituie acel obstacol oneros, impus de intermediar la realizarea dreptului său de a beneficia de credit chiar dacă acesta nu conține obligativitatea instituirii unor garanții suplimentare.

OCN „Flex Financial" SRL a reiterat caracterul formal al petițiilor înaintate, iar modul în care autoritatea de supraveghere a apreciat o presupusă limitare a libertății contractuale doar din declarațiile debitorului nu denotă altceva decât o depășire a dreptului discreționar.

Înscrisurile demonstrează cert, iar OCN „Flex Financial" SRL nu a negat faptele că cu debitorul respectiv a fost încheiat contractul de credit, și, separat, reieșind din voința și libertatea contractuală a acestuia, a fost încheiat și contractul de asigurare facultativă.

Încheierea contractului de asigurare facultativă, după cum se subînțelege din denumirea produsului, ține exclusiv de libera voință, discreție și libertate contractuală a debitorului care în mod similar a dispus de libertatea de rezoluțiune a contractului în cazul în care nu era satisfăcut de serviciul prestat.

Reiterând libertatea contractului de care se bucură dl Maxim Ghilenschi - consumator, libertatea contractuală este un principiu fundamental care stă la baza relațiilor civile în care ultimul are dreptul exclusiv de a determina liber dacă dorește să încheie contractul de credit și dacă da, cu cine și în ce condiții să încheie acest contract.

Libertatea de a încheia contractele trebuie exercitată cu bună credință și diligență, ceea de ce a avut grijă OCN „Flex Financial" SRL însă nu și debitorul de rea-credință, căruia pe deplin i-au fost asigurate garanțiile cu privire la informare și deplina libertate de a alege organizația de creditare nebancară.

Conform Registrului organizațiilor de creditare nebancară, publicat pe pagina Băncii Naționale a Moldovei, pe piața de creditare, în prezent, sunt autorizate 125 de organizații de creditare nebancară dintre care dl Maxim Ghilenschi a putut alege liber, în dependență, de oferta propusă încheierea unui contract de credit nebancar și 86 agenți de asigurare/ bancassurance cu care a putut interacționa în vederea încheierii unui eventual contract de asigurare facultativă. Existența pe piață a unui asemenea număr de organizații de creditare nebancară și agenți de asigurare garantează libertatea contractuală astfel încât petiționarul nu poate fi influențat sau determinat de a tranzacționa cu o organizație concretă sau un produs concret.

Per a contraria, anterior încheierii contractului de credit nebancar, OCN „Flex Financial" SRL a prezentat dlui Maxim Ghilenschi informația precontractuală pentru informare și analizare cu toată informația necesară, veridică și deplină cu privire la serviciile prestate și condițiile de creditare propuse, ceea ce i-a asigurat

posibilitatea de a compara ofertele pe piață, de a alege organizația de creditare nebancară și de a decide informat cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit sau, în cazul petiționarului, de a încheia un contract de asigurare facultativă dat fiind activitatea de agent bancassurance OCN „Flex Financial" SRL.

Fiind în libertatea de a compara și alege ofertele pe piață, presupusele tentative ale OCN „Flex Financial" SRL de a induce în eroare, determina de a lua o decizie de tranzacționare sau limitare a libertății contractului, rămân a fi doar declarații verbale.

De partea opusă a libertății încheierii contractului, CNPF a ignorat argumentele și înscrisurile reclamantei ce vin să confirme că contractul de credit și contractul de asigurare facultativă presupus a fi încheiat sub condiție nu a fost rezoluționat, deși, conform art. 18 din contractul de credit nebancar, debitorul avea la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice de a declara rezoluțiunea/ revocarea (retragerea din contract) fără motive în condițiile ce urmează: art. 18 clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice de la încheierea prezentului contract, în care își poate retrage contractul de credit nebancar, fără a invoca careva motive, notificând în scris creditorul despre decizia sa, pe hârtie sau pe un alt suport durabil, denumită în cele ce urmează notificare de retragere.

OCN „Flex Financial" SRL nu a recepționat din partea dlui Maxim Ghilenschi (asigurat) cerere de rezoluțiune/ revocare nici a contractului de asigurare sau cel puțin asemenea revendicări nu au fost prezentate în cadrul procedurii administrative. Dat fiind că petiția și hotărârea nr. 30/2 nu menționează contrariul, rămâne un fapt constatat și acceptat de toți că contractul de asigurare nu a fost rezoluționat/ revocat și respectiv nu pot exista revendicări privind serviciul prestat sau precum că încheierea la propria discreție a contractului de asigurare facultativă a fost în afara intenției de a contracta.

Pentru a demonstra dincolo de orice bănuială rezonabilă că în activitatea reclamantei nu se atestă condiționări, urmare a audierilor suplimentare din 05 august 2024 cu reprezentanții CNPF, reclamanta a prezentat informația cu privire la raportul dintre creditele acordate și asigurări, statistică ce vine să combată învinuirile privind presupusa condiționare a încheierii contractelor de credit nebancare de cele de asigurare facultativă.

Conform activității înregistrate, pe toată perioada de activitate și conform situației din 31 iulie 2024, OCN „Flex Financial" SRL avea în portofoliu 3 695 de clienți activi.

Separat de contractele de credit nebancare, ca produs și acte juridice, în activitatea sa de agent bancassurance OCN „Flex Financial" SRL a intermediat contracte de asigurare facultativă, astfel încât, conform situației din 31 iulie 2024, dintre cei 3 695 de clienți activi, 2 308 dețineau polița de asigurare încheiată cu SAR „Moldcargo" SA.

Reclamanta a relevat că raportul de 2 308 contracte de asigurări facultative la 3 695 de contracte de credit vine să combată aprecierile CNPF cu privire la presupusa condiționare a încheierii contractelor.

Raportul credite active - asigurări demonstrează de fapt (i) lipsa interesului pronunțat al OCN „Flex Financial" SRL în încheierea centratelor de asigurare facultativă, (ii) lipsa condiționării creditului de încheierea contractelor de asigurare facultativă, (iii) lipsa oricărei constrângeri, limitare în alegere sau comportament a consumatorilor și (iv) lipsa unui obstacol oneros ce în accepțiunea CNPF califică faptele OCN „Flex Financial" SRL drept practici comerciale agresive.

Ipoteza în care s-ar constata utilizarea practicilor agresive și înșelătoare în modul expus de CNPF în hotărârea nr. 30/2 ar exista doar în situația în care raportul de credite - asigurări ar fi de 1:1 sau în situația în care legea ar institui un indicator care ar califica practicile astfel.

Libertatea de alegere pe piață de care a beneficiat petiționarul vine să demonstreze contrariul la calificarea de către CNPF a acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL ca fiind practici comerciale agresive în sensul art. 13 alin. (16) lit. d) din Legea privind protecția consumatorilor. Libertatea contractuală garantată de care a beneficiat consumatorul și dreptul contractual de revocare în orice moment exclud dincolo de orice bănuială rezonabilă orice obstacol a de a exercita drepturile contractuale respective, exclud orice obstacol de a schimba produsul și exclud orice obstacol de a se adresa unui alt comerciant.

Considerând că argumentele expuse supra în susținerea cererii de chemare în judecată vin să combată integral constatările CNPF, constatări ce sunt bazate exclusiv pe conținutul formal al petiției și discreția excesivă a autorității de supraveghere, OCN „Flex Financial" SRL a solicitat anularea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/2 din 18 iunie 2024, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5 ce vizează OCN „Flex Financial'' SRL și a dispoziției președintelui CNPF nr. 559 din 31 iulie 2024 cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererile prealabile depuse de SA „Moldcargo" și OCN „Flex Financial" SRL.

Argumentele autorității publice pârâte:

La 24 octombrie 2024, reprezentantul autorității publice pârâte Comisia Naționale a Pieței Financiare a depus referința, prin care a solicitat respingerea acțiunii în contencios administrativ înaintată de OCN „Flex Financial" SRL privind anularea hotărârii CNPF nr. 30/2 din 18 iunie 2024 cu privire la petiția înregistrată la Comisia Națională a Pieței Financiare cu nr. 2514 în data de 04 aprilie 2024, în raport cu OCN „Flex Financial" SRL și SAR „Moldcargo" SA, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5 ce vizează OCN „Flex Financial" SRL și pentru anularea dispoziției președintelui CNPF nr. 560 din 31 iulie 2024 cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererea prealabilă, depusă de SAR

„ Moldcargo ” SRL înregistrată la Comisia Națională a Pieței Financiare cu nr. 5610 din data de 18 iulie 2024 și cererea prealabilă, depusă de OCN „Flex Financial ” SRL înregistrată la Comisia Națională a Pieței Financiare cu nr. 5782 din 25 iulie 2024 (f.d.97-108).

Opinia persoanei terțe:

Prin încheiere protocolară din 04 februarie 2025 s-a dispus, în conformitate cu art. 205 Cod administrativ, atragerea în proces, în calitate de terț, Maxim Ghilenschi.

Prin încheiere protocolară 12 martie 2025 s-a dispus, în conformitate cu art. 205 Cod administrativ, atragerea în proces, în calitate de terț, SRL „Anticolect Consulting”.

La 01 aprilie 2025, din partea SRL „Anticolect Consulting” a parvenit referința, prin care terțul a solicitat respingerea acțiunii în contencios administrativ înaintată de OCN „Flex Financial” SRL împotriva Comisiei Naționale a Pieței Financiare (f.d.155-156).

În ședința de judecată, reprezentantul reclamantei a susținut și solicitat admiterea cererii de chemare în judecată.

Reprezentantul autorității publice pârâte a solicitat respingerea acțiunii ca neîntemeiată.

Terții nu s-au prezentat, însă au fost înștiințați în mod legal despre data și ora examinării cauzei.

Analizând argumentele expuse în acțiune, în referință, studiind înscrisurile anexate la dosarul administrativ, instanța de judecată ajunge la concluzia că acțiunea este admisibilă, dar neîntemeiată.

În privința admisibilității acțiunii în contenciosul administrativ.

Conform art. 207 alin. (1) Cod administrativ, instanța verifică din oficiu dacă sunt întrunite condițiile pentru admisibilitatea unei acțiuni în contenciosul administrativ. Dacă este inadmisibilă, acțiunea în contencios administrativ se declară ca atare prin încheiere judecătorească susceptibilă de recurs.

Alin. (2) al aceluiași articol stabilește că acțiunea în contencios administrativ se declară inadmisibilă în special când: a) există o hotărâre judecătorească definitivă cu privire la un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept; b) există o încheiere judecătorească prin care s-a dispus încetarea procesului în legătură cu faptul că reclamantul a renunțat la acțiune sau și-a retras acțiunea într-un litigiu între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept sau că între parți s-a încheiat o tranzacție de împăcare; c) la aceeași sau la altă instanță de judecată se examinează o acțiune între aceleași părți, cu același obiect și pe aceleași temeiuri de drept; d) acțiunea a fost depusă după expirarea

termenului prevăzut la art. 209; e) reclamantul nu poate revendica încălcarea, prin activitatea administrativă, a unui drept în sensul art. 17; f) nu sunt întrunite condițiile prevăzute la art. 208; g) acțiunea a fost depusă de o persoană fără împuterniciri în acest sens; h) cererea de chemare în judecată nu corespunde cerințelor prevăzute la art. 211 alin. (1) și (2) și art. 212 alin. (1) și reclamantul nu a înlăturat neajunsurile în termenul stabilit de instanța de judecată.

Dispozițiile legale citate enunță temeiurile de bază de admisibilitate a cererii de chemare în judecată formulată în instanța de contencios administrativ: I. prezența unui act administrativ individual defavorabil (dispoziție, decizie sau altă măsură oficială) întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, comunicat destinatarului; II. competența jurisdicțională materială și teritorială a instanței de judecată pentru examinarea acțiunii în contenciosul administrativ; III. respectarea cerințelor de formă și conținut a acțiunii în contencios administrativ IV. respectarea procedurii prealabile; V. respectarea termenului de înaintare a acțiunii; VI. prezența unui drept vătămat căruia i s-a adus atingere prin activitate administrativă.

Din conținutul cererii de chemare în judecată și esența revindecărilor formulate, se atestă că OCN „Flex Financial" SRL a solicitat anularea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/2 din 18 iunie 2024, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5 și a dispoziției nr. 559 din 31 iulie 2024 emise de Comisia Națională a Pieței Financiare.

Astfel, reclamanta a formulat o acțiune în contestare.

Materialele cauzei denotă faptul că în data de 04 aprilie 2024, Comisia Națională a Pieței Financiare a înregistrată cu nr. 2277, petiția depusă de SRL „Anticolect Consulting", reprezentantul cet. Maxim Ghilenschi, prin care s-a solicitat verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și SAR „Moldcargo" SA.

Urmare a desfășurării procedurii administrative, Comisia Națională a Pieței Financiare a emis prin hotărârea nr. 30/2 din 18 iunie 2024, prin care:

1. Se constată încălcarea de către SAR „Moldcargo " SA și OCN „Flex Financial" SRL a art. 13 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, prin utilizarea practicilor comerciale incorecte la încheierea contractului de credit nebancar nr. 100206 din data de 19 iunie 2023, completat cu contractul de asigurare facultativă de accidente nr. ADF0146.2023 din data de 19 iunie 2023;

4. Se interzice SAR „Moldcargo" SA și OCN „Flex Financial" SRL aplicarea practicilor comerciale incorecte prin desfășurarea acțiunilor înșelătoare care, prin prezentarea generală și natura procesului de vânzare, induc sau pot induce în eroare consumatorul și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație,

chiar dacă informația este corectă de fapt;

5. Se interzice OCN „Flex Financial” SRL aplicarea practicilor comerciale agresive, prin limitarea libertății și comportamentului consumatorului în privința produsului (contractului de credit) prin influența nejustificată și practică care îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

Nefiind de acord cu hotărârea sus indicată, OCN „Flex Financial” SRL, la 25 iulie 2024 a depus la Comisia Națională a Pieței Financiare, cererea prealabilă prin care a solicitat organizarea unor audieri repetate cu reprezentanții OCN „Flex Financial” SRL pe marginea soluționării cererii prealabile și anularea hotărârii nr. 30/2, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5 ce vizează OCN „Flex Financial” SRL.

Prin dispoziția nr. 559 din data de 31 iulie 2024 a Președintelui Comisiei Naționale a Pieței Financiare, procedura administrativă inițiată la cererea prealabilă depusă de OCN „Flex Financial” SRL înregistrată la Comisia Națională a Pieței Financiare cu nr. 5779 din 25 iulie 2024, a fost conexată cu procedura administrativă inițiată la cererea prealabilă depusă de SAR „Moldcargo” SA înregistrată la Comisia Națională a Pieței Financiare cu nr. 5609 din data de 18 iulie 2024.

Astfel, prin hotărârea nr. 38/9 din 13 august 2024 a Comisiei Naționale a Pieței Financiare referitor la cererile prealabile, depuse de către SAR „Moldcargo” SA și OCN „Flex Financial” SRL privind contestarea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/2 din data de 18 iunie 2024, cererile prealabile nominalizate au fost respinse ca neîntemeiate.

Nefiind de acord cu hotărârea și dispoziția Comisiei Naționale a Pieței Financiare, la 20 septembrie 2024, reclamanta s-a adresat în instanța de contencios administrativ, cu prezenta acțiune.

În privința primei condiții de admisibilitate se atestă că, hotărârea contestată, în sensul prevederilor art. 10 și 11 al Codului administrativ, reprezintă un act administrativ individual, emanând de la o autoritate publică ca măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual, având caracter defavorabil reclamantei.

Competența pentru examinarea prezentei acțiuni, în conformitate cu prevederile art. 191 alin. (1) și art. 196 alin. (1) Cod administrativ revine Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani, astfel, cererea de chemare în judecată fiind depusă cu respectarea dispozițiilor legale menționate.

Referitor la condiția de respectare a remediului extrajudiciar cu privire la anularea actului administrativ individual defavorabil până la înaintarea acțiunii în contenciosul administrativ, instanța de judecată reține următoarele.

Conform art. 209 alin. (1) și (2) Cod administrativ, acțiunea în contestare și acțiunea în obligare se înaintează în decurs de 30 de zile, dacă legea nu prevede

altfel. Acest termen începe să curgă de la: a) data comunicării sau notificării deciziei cu privire la cererea prealabilă sau data expirării termenului prevăzut de prezentul cod pentru soluționarea acesteia. Dacă informația cu privire la exercitarea căilor de atac nu se conține în actul administrativ individual sau în decizia cu privire la cererea prealabilă ori este indicată incorect, înaintarea acțiunii în contencios administrativ se admite în termen de un an de la comunicarea sau notificarea actului administrativ sau a deciziei cu privire la cererea prealabilă.

În acest sens, instanța de judecată constată că la caz, procedura prealabilă a fost efectuată, iar reclamanta a respectat procedura de contestare a hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare.

Ținând cont de prevederile enunțate, raportate la circumstanțele constatate, instanța de judecată concluzionează asupra respectării de către reclamant a termenului de depunere a acțiunii. Or, hotărârea privind examinarea cererii prealabile a fost remisă în adresa reclamantei la 21 august 2024, iar cererea de chemare în judecată a fost depusă la 20 septembrie 2024, în interiorul termenului reglementat.

Conform art. 189 alin. (1) și (2) Cod administrativ, orice persoană care revendică încălcarea unui drept al său prin activitatea administrativă a unei autorități publice poate înainta o acțiune în contencios administrativ. O acțiune în contencios administrativ poate fi înaintată și atunci când autoritatea publică nu a soluționat în termen legal o cerere.

În sensul art. 17 Cod administrativ, drept vătămat este orice drept sau libertate stabilit/stabilită de lege căruia/căreia i se aduce atingere prin activitate administrativă.

În conformitate cu art. 39 alin. (1) Cod administrativ, controlul judecătoresc al activității administrative este garantat și nu poate fi îngrădit.

Alin. (2) al aceluiași articol, statuează că orice persoană care revendică un drept vătămat de către o autoritate publică în sensul art. 17 sau prin nesoluționarea în termenul legal a unei cereri se poate adresa instanței de judecată competente.

La caz, cu referire la cele menționate, instanța reține că reclamantul revendică apărarea pe calea controlului judecătoresc a unui drept în sensul art. 17 Cod administrativ. Corespunzător, condiția revendicării unui drept legitim este întrunită.

Astfel, acțiunea este admisibilă.

Totodată, instanța de judecată conchide în privința netemeiniciei acțiunii, din următoarele considerente.

Instanța de judecată este obligată să reflecte în hotărâre motivele concluziilor sale privind admiterea unor probe, precum și argumentarea preferinței unor probe față de altele. Din interpretarea art. 6 din Convenția europeană a Drepturilor Omului, pronunțarea de către instanțele judecătorești a unor hotărâri motivate

constituie una dintre garanțiile dreptului fundamental la un proces echitabil și acesta presupune obligațiunea instanței judecătorești de a se expune în hotărârile contestate asupra tuturor cerințelor acțiunii, precum și argumentelor invocate de către părți întru, respectiv, admiterea sau respingerea acestora (cauza *Albină c/România, Hotărâre din 28 aprilie 2005, § 33*).

Articolul 6 § 1 din Convenția Europeană pentru Drepturile Omului, obligă instanţele să-şi motiveze deciziile, acesta nu poate fi interpretat ca impunând instanţelor să ofere un răspuns detaliat la fiecare argument (*a se vedea Van de Hurk c. Olandei, 19 aprilie 1994, §§ 59 şi 61, Seria A nr. 288, şi Burg c. Franței (dec.), nr. 34763/02, CEDO 2003-II*). Întinderea obligației de a-şi motiva deciziile poate varia în conformitate cu natura deciziei şi trebuie determinată în lumina circumstanțelor cauzei (*a se vedea Ruiz Torija c. Spaniei şi Hiro Balani c. Spaniei, 9 decembrie 1994, Series A nr. 303-A şi 303-B, § 29 şi, respectiv, § 27; şi Helle c. Finlandei, 19 decembrie 1997, § 55, Rapoarte privind hotărârile şi deciziile 1997-VIII*).

De altfel, instanţa de judecată nu poate exclude un argument sau o circumstanță pretinsă de o parte care în opinia sa este determinantă şi confirmă poziția sa, fără a o aprecia prin prisma temeiniciei, pertinenței litigiului în raport cu situația de fapt. Or, respectarea principiului egalității în fața legii şi a justiției, precum şi dreptul părţilor de a fi auzite, reprezintă un aspect inerent respectării dreptului la un proces echitabil, garantat de art.6 § 1 al Convenției pentru Apărarea Drepturilor Omului şi Libertăţilor Fundamentale.

În plus, *principiul jura novit curia*, aplicabil la judecarea litigiilor enunță că judecătorul trebuie să aplice acel text de lege care corespunde situației de fapt calificate juridic de către parte, în măsura în care situația de fapt respectivă este confirmată de probele administrate în cauză.

Curtea Europeană a Drepturilor Omului reiterează că efectul articolului 6 § 1 din Convenție este, *inter alia*, de a plasa un „tribunal” sub o obligație de a efectua o examinare adecvată a declarațiilor, argumentelor şi probelor, fără a prejudicia evaluarea acestora sau a faptului dacă ele sunt relevante pentru decizia sa.

Totodată instanța învederează jurisprudența Curţii Europene a Drepturilor Omului, care statuează că întinderea motivării depinde de diversitatea mijloacelor pe care o parte le poate ridica în instanță, precum şi de prevederile legale, de obiceiuri, de principiile doctrinale şi de practicile diferite privind prezentarea şi redactarea sentințelor şi hotărârilor în diferite state (*Boldea împotriva României din 15 februarie 2007, paragraful 29; Van den Hurk împotriva Olandei din 19 aprilie 1994, paragraful 61*).

Pentru a răspunde cerințelor procesului echitabil, motivarea ar trebui să evidențieze că judecătorul a examinat cu adevărat chestiunile esențiale ce i-au fost prezentate (*Boldea împotriva României din 15 februarie 2007, paragraful 29;*

Helle împotriva Finlandei din 19 februarie 1997, paragraful 60). Or, conform regulilor unui proces echitabil, pornind de la aprecierea rolului determinant al concluziilor sale, instanţa are obligaţia să examineze efectiv problemele esenţiale care îi sunt identificate spre apreciere şi să nu să se limiteze doar la însuşirea motivelor şi concluziilor date de participanţii procesului.

Comisia Europeană în anul 2006 prin Compendiul de „cele mai bune practici" privind managementul timpului în cazul procedurilor judiciare (Strasbourg, 8 decembrie 2006, CEPEJ(2006)13) [6], a stabilit că, „Judecătorii joacă rolul unui „terț imparțial" în procesul de soluționare a unui conflict.

Noțiunea de „act administrativ" este definită atât în legislația autohtonă, cât şi în Rezoluția (77) Cu privire la protecția individului faţă de actele autorităților administrative, adoptată de Comitetul de Miniștri al Consiliului Europei la 28 septembrie 1997. În accepțiunea reglementărilor enunțate, actul administrativ este o manifestare juridică unilaterală de voință, cu caracter normativ sau individual, din partea unei autorități publice în vederea organizării executării sau executării în concret a legii, actul administrativ desemnează orice măsuri individuale sau decizii luate în cadrul exercitării autorităţii publice, susceptibile de a afecta direct drepturile, libertățile sau interesele persoanelor fizice sau juridice şi care nu este un act îndeplinit în cadrul exercitării unei funcții judiciare.

Controlul judiciar exercitat asupra administrației publice dispune de câteva trăsături distincte: este exercitat de către instanţa judecătorească care este independentă sub aspect organizațional şi funcțional faţă de subiectul controlat; prin intermediul controlului se exercită funcția instanţei de judecată (justiției) în calitatea sa de putere independentă din sistemul frânelor şi contra balanțelor, care constituie o garanție a legalității şi a contracarării abuzurilor de putere din partea autorităților executive; se realizează în cadrul procesului judiciar reglementat de normele juridice procesuale; un cerc de subiecți speciali ai acestor raporturi juridice; existența unui litigiu de drept public în calitate de temei al activității de control judiciar; controlul judiciar urmărește realizarea a două scopuri: pe de o parte, asigurarea protecției drepturilor şi intereselor legale ale persoanelor fizice şi juridice, adică a interesului particular, pe de altă parte, neadmiterea excesului de putere din partea executivului, adică a interesului public; activitatea instanţelor de control asupra autorităților administrației publice este limitată de următoarele condiții: temei al exercitării acestuia servește doar depunerea unei cereri din partea persoanelor interesate, adică controlul judiciar este mijlocit sau pasiv; obiect al activității de control îl constituie doar respectarea de către subiect a cerințelor legalității, dar nu şi ale oportunităţii; dispunerea de către instanțe de un set destul de îngust de mijloace şi metode de exercitare a controlului, care, de asemenea, sunt limitate de lege; lipsa posibilităților de executare de sine stătătoare coercitivă a deciziilor judiciare.

Mai mult, art. 5 și 6 din Codul administrativ statuează că, activitatea administrativă reprezintă totalitatea actelor administrative individuale şi normative, a contractelor administrative, a actelor reale, precum şi a operațiunilor administrative realizate de autoritățile publice în regim de putere publică, prin care se organizează aplicarea legii şi se aplică nemijlocit legea. Procedura administrativă este activitatea autorităților publice cu efect în exterior, îndreptată spre examinarea condițiilor, pregătirea şi emiterea unui act administrativ individual, spre examinarea condițiilor, pregătirea şi încheierea unui contract administrativ sau examinarea condițiilor, pregătirea şi întreprinderea unei măsuri strict de autoritate publică. Emiterea unui act administrativ individual, încheierea unui contract administrativ sau întreprinderea unei măsuri strict de autoritate publică sunt părţi ale procedurii administrative.

Potrivit art. 22 din Codul administrativ, autoritățile publice şi instanţele de judecată competente cercetează starea de fapt din oficiu. Acestea stabilesc felul şi volumul cercetărilor şi nu sunt legate nici de expunerile participanților, nici de cererile lor de reclamare a probelor. Faptele deja cunoscute autorităților publice sau instanţelor de judecată competente, faptele general notorii şi faptele prezumate în virtutea prevederilor legale nu necesită a fi probate, până la proba contrarie.

În sensul art. 93 din Codul administrativ, fiecare participant probează faptele pe care își întemeiază pretenția. Prin derogare de la prevederile alin. (1), fiecare participant probează faptele atribuite exclusiv sferei sale. Reglementări suplimentare sau derogatorii sunt admisibile doar în baza prevederilor legale.

Verificând legalitatea și temeinicia actului administrativ contestat din perspectiva argumentelor participanților la proces, în limitele obiectului acțiunii și cercetând din oficiu situația de fapt și de drept a cauzei deduse judecății, instanța conchide că hotărârea a fost emisă de autoritatea publică competentă și în corespundere cu procedura stabilită de lege, de asemenea este motivată și nu subzistă excese din partea organului emitent, din considerentele ce urmează.

Instanța de judecată remarcă că, la 27 martie 2024, în cadrul Comisiei Naționale a Pieței Financiare a fost înregistrată petiția cu nr. 2277, depusă de SRL „Anticolect Consulting”, în interesul lui Maxim Ghilenschi, prin care s-a solicitat verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL și SAR „Moldcargo” SA.

Din conținutul petiției și al înscrisurilor anexate la aceasta, se atestă că raportul juridic dintre OCN „Flex Financial” SRL și Maxim Ghilenschi a fost stabilit în baza contractului de credit nebancar nr. 100206 din 19 iunie 2023, încheiat pe un termen de 8 luni, având ca obiect acordarea creditului în sumă totală de 11 300 de lei. Condiția înaintată debitorului, de către creditor pentru acordarea creditului a fost încheierea unui contract de asigurare facultativă de accidente. Astfel, raportul juridic dintre SAR „Moldcargo” SA și Maxim Ghilenschi a fost

stabilit în baza contractului/ poliței de asigurare facultativă de accidente nr. ADF0146.2023 din 19 iunie 2023.

Urmare a desfășurării procedurii administrative, Comisia Națională a Pieței Financiare a emis hotărârea nr. 30/2 din 18 iunie 2024, prin care s-a hotărât:

1. „Se constată încălcarea de către SAR „Moldcargo" SA și OCN „Flex Financial" SRL a art. 13 alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, prin utilizarea practicilor comerciale incorecte la încheierea contractului de credit nebancar nr. 100206 din data de 19 iunie 2023, completat cu contractul de asigurare facultativa de accidente nr. ADF0146.2023 din data de 19 iunie 2023.

2. Se constată încălcarea de către SAR „Moldcargo" SA și OCN „Flex Financial" SRL a art. 5 alin. (3) din Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare.

3. Se constată încălcarea de către SAR „Moldcargo" SA a art. 89 alin. (1) lit. a) și b) din Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare.

4. Se interzice SAR „Moldcargo" SA și OCN „Flex Financial" SRL aplicarea practicilor comerciale incorecte prin desfăşurarea acțiunilor înșelătoare care, prin prezentarea generala și natura procesului de vânzare, induc sau pot induce în eroare consumatorul și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt.

5. Se interzice OCN „Flex Financial" SRL aplicarea practicilor comerciale agresive, prin limitarea libertății și comportamentului consumatorului în privința produsului (contractului de credit) prin influența nejustificată și practică care îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

6. Se prescrie SAR „Moldcargo":

1) revizuirea portofoliului de asigurare, încheiat prin intermediul OCN „Flex Financial" SRL, în vederea verificării corespunderii acestuia cu Condițiile de asigurare facultativă de accidente;

2) ajustarea mecanismului de verificare a corectitudinii încheierii contractelor de asigurare prin intermediul OCN „Flex Financial " SRL;

3) revizuirea mecanismului și a principiilor de gradualizare a coeficienților de rectificare (micșorare sau majorare) aferenți condițiilor de asigurare facultativă de accidente.

7. Se stabilesc următoarele termene de executare și informare a CNPF despre măsurile întreprinse întru executarea prescripțiilor stipulate la pct. 6 din prezenta hotărâre:

1) pentru subpct. 1 și 2, executarea în termen de 60 zile de la data comunicării prezentei hotărâri, cu informarea CNPF în termen de 5 zile din data expirării

termenului acordat pentru executare;

2) pentru subpct. 3, executarea în termen de 90 zile de la data comunicării prezentei hotărâri, cu informarea CNPF în termen de 5 zile din data expirării termenului acordat pentru executare.

În dezacord, în data de 18 iulie 2024, SAR „Moldcargo" SA a înregistrat cererea prealabilă nr. 5609, prin care au fost contestate punctele 1, 2, 3, 4, 6 și 7 din hotărârea nr. 30/2 din 18 iulie 2024. De asemenea, în data de 25 iulie 2024, a fost înregistrată cu nr. 5779, cererea prealabilă, depusă de către OCN „Flex Financial" SRL, prin care au fost contestate punctele 1, 4 și 5 din hotărârea nr. 30/2 din 18 iulie 2024.

Prin dispoziția președintelui CNPF nr. 559 din 31 iulie 2024 au fost conexate procedurile administrative inițiate de SA „Moldcargo" și OCN „Flex Financial" SRL, iar în rezultatul verificării legalității hotărârii CNPF nr. 30/2 din 18 iunie 2024, s-a adoptat hotărârea nr. 38/9 din 13 august 2024 de respingere a cererilor prealabile, ca neîntemeiate.

OCN „Flex Financial" SRL a contestat hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/2 din 18 iunie 2024, doar în partea ce îl vizează.

Instanța va remarca faptul că din perspectivă procesuală, conduita CNPF nu atestă derapaje sau abuzuri în procesul de acumulare a probatoriului relevant, analiză a circumstanțelor cazului, investigare a împrejurărilor importante ale cazului și audierea participanților la procedura administrativă.

Pe substanța cazului, concluziile CNPF au fost fundamentate inclusiv pe explicațiile OCN „Flex Financial" SRL, expuse în cadrul procedurii administrative prin scrisorile nr. 2540 din data de 05 aprilie 2024, nr. 3948 din data de 24 mai 2024, nr. 4520 din data de 10 iunie 2024, nr. 4665 din data de 17 iunie 2024, precum și pe explicațiile SAR „Moldcargo" SA, oferite prin scrisorile nr. 3314 din data de 02 mai 2024 și nr. 3504 din data de 10 mai 2024.

Este plauzibil raționamentul CNPF care atestă că însăși conținutul explicațiilor confirmă practica comercială incorectă de condiționare a încheierii contractului de credit de încheierea contractelor de asigurare, aserțiune consolidată și pe faptul că în 7 din cele 14 proceduri administrative inițiate prin petițiile consumatorilor (de la preluarea mandatului), orientate împotriva OCN „Flex Financial" SRL, consumatorii au invocat aceeași condiționalitate, care indică asupra unui comportament repetitiv viciat. CNPF a consemnat că OCN „Flex Financial" SRL este unicul creditor, în raport cu care au fost depuse acest tip de petiții, de la intrarea în vigoare a Legii nr. 175/2023 pentru modificarea unor acte normative (competența Comisiei Naționale a Pieței Financiare în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare).

A se nota că art. 13 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor reglementează un spectru larg al practicilor comerciale incorecte. OCN „Flex

Financial” SRL deși la etapa de formalizare propriu-zisă a contractului, a comunicat debitorului condiționalitatea procurării unei polițe de asigurare, nu a informat, din start, punerea la dispoziția consumatorului a unui produs complex, care este însoțit de asigurare. În eventualitatea unei transparențe precontractuale, consumatorul ar fi putut face o distincție dintre produsul oferit de OCN „Flex Financial” SRL și alte organizații de creditare nebancară.

Grosso modo, practicile comerciale incorecte nu sunt specifice unei piețe monopolizate sau cu un număr redus de concurenți, iar dreptul la rezoluțiune de care debitorul nu a făcut uz conform opiniei părții reclamante nu este relevant, reieșind din poziția dezavantajată a consumatorului, or, consumatorul, în lipsă de informație sau conștientizare, nu poate evalua, în mod proporțional, întinderea drepturilor sale. Exprimarea consimțământului nu este o garanție a inexistenței unei practici comerciale incorecte din partea profesionistului. Totodată, în condițiile complexității raporturilor juridice de creditare și asigurare, consumatorul adesea nu își poate da seama dacă obiecția semnalată este una validă și suficientă pentru a rezoluționa un contract. Complementar, a se remarca dificultățile de acces la soluții, în situațiile în care costurile legale, timpul și efortul necesar pentru a rezoluționa un contract sau a contesta o clauză pot descuraja consumatorii de a acționa. Nu în cele din urmă, un consumator poate considera că menținerea unei relații de bună colaborare este mai importantă decât contestarea clauzelor contractului, chiar și atunci când există obiecții sau motive pentru rezoluțiune.

CNPF are ca obiectiv echilibrarea raportului de putere și compensarea poziției de inferioritate a consumatorului față de profesionist, prin reglementări și măsuri de protecție, se asigură că drepturile consumatorilor sunt respectate, aceștia sunt corect informați și au acces la măsuri eficiente în caz de abateri de la lege. Disproporția dintre profesionist și consumator este justificată, conform autorității publice pârâte, de aspectele interdependente ale asimetriei de informație, capacității de negociere, expertizei și resurselor, precum și incapacității de evaluare. Importanța stabilirii clare a informațiilor ce trebuie furnizate consumatorului este crucială, deoarece consumatorii nu dispun de același nivel de acces la informație și expertiză pentru a înțelege corect informația.

Definirea precisă a formelor și conținutului contractelor de credit pentru consumatori este esențială pentru a preveni manipularea informațională de către profesioniști. Lipsa de informație se corelează cu lipsa experienței și resurselor consumatorului, ceea ce poate duce la achiziții care nu corespund așteptărilor sale din cauza expertizei limitate. Ca urmare, lipsa informațiilor și a expertizei determină adesea incapacitatea consumatorului de a evalua corect calitatea sau siguranța produselor și serviciilor, din cauza complexității acestora. Fără reglementări și protecții adecvate, consumatorii sunt vulnerabili la achiziții necorespunzătoare.

Deși legislația în vigoare utilizează termenul „consumator mediu”, nu clarifică ce criterii definesc acest statut. Conform doctrinei, ”consumatorul mediu” reprezintă caracteristicile și comportamentele generale ale majorității consumatorilor într-un context specific sau pentru un anumit produs. Stabilirea caracteristicilor „consumatorului mediu” include aspecte precum profilul demografic (vârstă, gen, venit, locație), comportamente de cumpărare (frecvență, tipologie, preferințe, sensibilitate la preț), expertiză (grad de informare, cunoștințe) și comportament de consum.

În absența unei analize clare, OCN „Flex Financial” SRL a calificat petiționarul drept consumator mediu, ceea ce este prematur și superficial, impunându-se o examinare a acțiunilor profesionistului din perspectiva poziției sale dominante, pentru a identifica posibile disproporții în raporturile contractuale.

La caz, CNPF în scopul identificării criteriilor determinative ale practicilor comerciale incorecte a verificat dacă, în acțiunile participanților la procedura administrativă, au fost întrunite, cumulativ, condițiile art. 13 alin. (2) lit. a) și lit. b) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și anume dacă acestea sunt contrare cerințelor diligenței profesionale și denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează.

Investigațiile și cercetarea faptică a conturat concluzia că încheierea contractului de asigurare a reprezentat condiția impusă pentru acordarea creditului de către OCN „Flex Financial” SRL. Această percepție a consumatorului nu a fost consemnată într-un act scris, ci s-a materializat doar printr-un acord verbal.

Cu alte cuvinte, deși această condiționare nu a fost prevăzută într-un act scris, ea s-a manifestat în fapt printr-o înțelegere verbală între părți, reflectând convingerea consumatorului cu privire la caracterul obligatoriu al asigurării pentru obținerea creditului. Chiar dacă nu a existat un înscris care să ateste că încheierea contractului de asigurare era o condiție pentru acordarea creditului, comportamentul părților - în special faptul că creditul a fost acordat doar după încheierea asigurării - demonstrează încheierea actului prin acțiuni concludente, respectiv existența unei condiționări în fapt.

Astfel, contractul de asigurare a fost perfectat prin intermediul OCN „Flex Financial” SRL, conform condițiilor și tarifelor de asigurare, elaborate de către SAR „Moldcargo” SA. Contractul de asigurare a fost încheiat în baza cererii de asigurare semnată de Maxim Ghilenschi, *inter alia*, urmând a fi indicate o serie de date printre care dacă asiguratul a suportat traumatisme sau intervenții chirurgicale, dacă are atribuit grad de invaliditate, precum și dacă practică sportul. Totodată, pct. 6.2 lit. a) și lit. b) din contractul de asigurare stabilește că, din protecția de asigurare sunt excluse accidentele rezultate din activitățile legate de practicarea sporturilor, participarea la competiții sportive. Raportând clauzele contractuale la

„Tabelul tarifelor pentru asigurarea facultativă de accidente”, precum și reieșind din explicațiile SAR „Moldcargo” SA și ale OCN „Flex Financial” SRL, agent bancassurance, s-a atestat că tariful atribuit riscului de pierderi financiare, în cazul de deces subit (11,50), și coeficientul de majorare (4,00) au fost aplicați nejustificat, ceea ce a dus la majorarea primei de asigurare. Totodată, contractul de asigurare nu prevede acoperirea pierderilor financiare legate de „decesul subit”, fiind nejustificat aplicat coeficientul de majorare la calculul primei de asigurare, care nu este reglementat în Condițiile de asigurare facultativă de accidente.

Prin urmare, CNPF în mod just a stabilit că la încheierea contractului de asigurare din numele SAR „Moldcargo” SA de către OCN „Flex Financial” SRL s-au admis abateri de la dispozițiile art. 5 alin. (3) din Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare (Legea nr. 92/2022), astfel fiind desfășurată activitate contrar cerințelor de diligență profesională. Scuza de exonerare de răspundere invocată de asigurător nu este plauzibilă din moment ce agentul bancassurance desfășoară activități care, în baza contractului de mandat acordat de societatea de asigurare, îi dă dreptul, în speță, organizației de creditare nebancară, să încheie, în numele și din contul societății de asigurare, contracte de asigurare cu terții, conform condițiilor stipulate în contractul de mandat.

Totodată, în conformitate cu art. 107 alin. (11) din Legea nr. 92/2022, dacă un asigurat are încheiat un contract de asigurare prin intermediul unui agent de asigurare sau al unui agent bancassurance, asigurătorul în al cărui nume acționează agentul de asigurare sau agentul bancassurance este responsabil față de asigurat pentru toate actele sau omisiunile agentului.

Constatarea acțiunilor ce denaturează sau sunt susceptibile să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează a fost dedus de către autoritate din înscrisurile prezentate de părți și anume cu referire la condiționarea de către OCN „Flex Financial” SRL, a acordării creditului doar prin încheierea unui contract de asigurare, pentru care va plăti prima de asigurare în mărime de 4 300,00 lei, fără a negocia suma de asigurare sau riscurile de asigurare, ceea ce, negreșit, atesta acțiuni înșelătoare și agresive de către profesioniști, care au denaturat, în mod esențial, comportamentul petiționarului. Or, norma prescrisă spre executare comportă un caracter imperativ pentru comerciant stabilită de Legea nr. 105/2003, care prevede clar că practicile comerciale incorecte sunt interzise.

Potrivit art. 36 alin. (2) lit. g) din Legea nr. 105/2003, CNPF reprezintă autoritatea publică abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor care exercită controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat: [...] g) asupra subiecților

prevăzuți la art. 4 alin. (21) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

În acord cu art. 13 alin. (8) din Legea nr. 105/2003, o practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. În conformitate cu art. 13 alin. (9) din legea prenotată, o practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul când, ținând cont de aspectele prevăzute la alin. (8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată. în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și când, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o. În cazul unei invitații de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esențiale următoarele informații, dacă acestea nu rezultă deja din context: a) caracteristicile principale ale produsului, ținând cont de mijlocul de comunicare utilizat și de produs; [...] c) prețul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia - în cazul când prețul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ținând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră esențiale toate costurile adiționale pentru transport, livrare sau taxele poștale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans - precizarea că pot exista costuri adiționale ce trebuie suportate de consumator; d) modalitățile de plată, de livrare, de executare și de soluționare a reclamațiilor, în cazul în care acestea diferă de cerințele diligenței profesionale.

La caz, instanța consideră important de a sublinia că practicile comerciale incorecte pot fi demonstrate și prin probe indirecte nu doar prin probe directe. Autoritățile pot deduce existența practicii din ansamblul circumstanțelor de fapt, din comportamentul comerciantului și din percepția rezonabilă a consumatorului mediu.

Materia dedusă judecății implică un standard de probă specific, distinct de cel din domeniul dreptului contravențional sau penal. „Standardul de probă” reprezintă nivelul de convingere pe care autoritatea competentă trebuie să îl atingă pentru a constata existența unei fapte juridice - în acest caz, a unei practici comerciale incorecte. În dreptul protecției consumatorilor, nu se cere dovada „dincolo de orice îndoială rezonabilă” (ca în materie penală), ci o convingere rezonabilă bazată pe un ansamblu de probe, directe și indirecte. Nu este necesară dovada certă a intenției

comerciantului; nu este necesară proba prejudiciului efectiv; este suficient ca faptele constatate să creeze o probabilitate serioasă că decizia economică a consumatorului a fost influențată. Autoritatea nu este ținută să demonstreze existența faptei prin dovezi directe sau certe, fiind suficient ca elementele faptice și indiciile constatate să creeze o probabilitate serioasă privind existența unei acțiuni sau omisiuni de natură să afecteze comportamentul economic al consumatorului.

Astfel, cu titlu de probe indirecte pot și servi: declarații ale consumatorilor, documente incomplete, corespondență comercială, condiționări verbale, ordinea cronologică a faptelor (ex. creditul acordat doar după asigurare), pot demonstra o practică înșelătoare sau agresivă.

Practicile comerciale incorecte vizează comportamente și efecte asupra deciziei consumatorului, nu doar clauze contractuale scrise. Prin urmare, evaluarea lor presupune o analiză contextuală și indirectă - adică autoritatea poate concluziona asupra caracterului incorect chiar dacă nu există un act scris explicit.

Probele indirecte administrate de CNPF inclusiv comportamentul comerciantului și lipsa unei alternative reale pentru consumator satisfac acest standard, conturând convingerea rezonabilă că operatorul economic a recurs la o practică comercială incorectă.

Este relevantă în acest context, Directiva 2005/29/CE a Uniunii Europene care interzice practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori, definind ce este interzis în UE. Aceasta a fost modernizată prin Directiva (UE) 2019/2161 pentru a ține pasul cu schimbările de pe piață, în special în mediul online, și a fost completată de norme suplimentare prin Directiva (UE) 2024/825 (care se aplică din septembrie 2026), pentru a combate practicile înșelătoare legate de obsolescența timpurie, „greenwashing” și informațiile false despre produse.

Din această optică, este lipsită de substanță persuasivă insistența OCN „Flex Financial” SRL de a inocula instanței de judecată ideea că lipsa unui material probatoriu incontestabil nu este susceptibil să demonstreze comportamentul ilicit al acestuia în raport cu consumatorul Maxim Ghilenschi, ori, mijloacele de probă acumulate de CNPF sunt suficiente pentru a stabili în acțiunile OCN „Flex Financial” SRL - utilizarea practicilor comerciale incorecte.

De altfel, instanţa notează că potrivit Legii cu privire la organizațiile de creditare nebancară nr. 1 din 16 martie 2018, scopul de bază al organizației de creditare nebancară este sporirea accesului persoanelor fizice si juridice la resursele financiare, iar activitatea de agent bancassurance este o activitate conexă, pe care OCN „Flex Financial” SRL o desfășoară.

Prin urmare, debitorul, ca o primă și unică intenție, s-a adresat creditorului anume cu scopul de a beneficia de un împrumut și nu de o polița de asigurare.

Mai mult, art. 9 alin. (1) lit. c) din Legea cu privire la organizațiile de

creditare nebancară nr. 1 din 16 martie 2018, statuează că se interzic organizației de creditare nebancară prestarea serviciilor de creditare nebancară condiționate de procurarea de către client a unor servicii suplimentare oferite de aceasta.

Suplimentar, la capitolul diligentei profesionale, se atestă că creditorul a ignorat un aspect deosebit de important, ori, acesta, deși la etapa de formalizare propriu-zisă a contractului, a comunicat debitorului condiționalitatea procurării unei polițe de asigurare, nu a informat, din start, punerea la dispoziția consumatorului a unui produs complex, care este însoțit de asigurare. În eventualitatea unei transparențe precontractuale, consumatorul ar fi putut face o distincție dintre produsul oferit de OCN „Flex Financial" SRL și alte organizații de creditare nebancară.

Cu referire la argumentele aduse în contradictoriu cu dispoziția nr. 559 din 31 iulie 2024 a președintelui Comisiei Naționale a Pieței Financiare cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererile prealabile SA „Moldcargo" și OCN „Flex Financial" SRL, se reține că reprezentanții OCN „Flex Financial" SRL, în cadrul audierilor, și-au exprimat dezacordul asupra dispoziției prin care au fost conexate procedurile administrative inițiate prin cererile prealabile depuse de către creditor și de către asigurător împotriva hotărârii nr. 30/2/2024, motivând prin faptul că cererile respective au la bază un obiect diferit, fiind contestate puncte distincte din cadrul deciziilor autorității, precum și că se va crea un impediment la examinare în cadrul instanței de judecată, solicitând disjungerea procedurilor prenotate. Or, art. 80 alin. (1) din Codul administrativ stabilește că, în cazul în care drepturile sau interesele legitime, respectiv obligațiile care formează obiectul diferitor proceduri administrative inițiate în fața aceleiași autorități publice, au la bază aceeași situație de fapt sau același temei de drept, procedurile pot fi conexate, chiar dacă scopul lor este diferit, ceea ce simplifică sarcina autorității în toate etapele procedurale.

Astfel, soluția conexării procedurilor este legală și întemeiată, dat fiind faptul că examinarea legalității actului administrativ contestat nu putea avea loc disociat, fiind necesară implicarea tuturor participanților la procedura administrativă și examinarea în complex a argumentelor invocate de aceștia.

Mai mult, o decizie eventual favorabilă unui participant, poate veni în contradicție cu solicitarea invocată de celălalt participant, autoritatea fiind ținută să asigure consecvența acțiunilor sale și soluțiilor în asemenea proceduri ce vizează același obiect.

În contextul celor prenotate, instanţa de judecată constată că probele prezentate nu constituie motiv de anulare a actului administrativ contestat, întrucât fapta utilizării practicilor comerciale incorecte de OCN „Flex Financial" SRL a fost consumată în momentul semnării contractelor cu consumatorul, iar, ca și consecință, nu a anulat caracterul consumat al practicii respective.

Instanţa reiterează că Comisia Națională a Pieței Financiare are ca obiectiv echilibrarea raportului de putere și compensarea poziției de inferioritate a consumatorului față de profesionist, prin reglementări și măsuri de protecție, se asigură că drepturile consumatorilor sunt respectate, aceștia sunt corect informați și au acces la măsuri eficiente în caz de abateri de la lege. Disproporția dintre profesionist și consumator este justificată, conform autorității publice pârâte, de aspectele interdependente ale asimetriei de informație, capacității de negociere, expertizei și resurselor, precum și incapacității de evaluare.

Conform art. 224 alin. (1) lit. f) din Codul administrativ, examinând acţiunea în contencios administrativ în fond, instanţa de judecată adoptă una dintre următoarele hotărâri, respinge acţiunea ca fiind neîntemeiată, dacă nu sunt îndeplinite condiţiile de adoptare a unei hotărâri prevăzute la lit. a)-e).

În conformitate cu art. 225 alin. (1)-(2) din Codul administrativ, instanța de judecată nu este competentă să se pronunțe asupra oportunității unui act administrativ. Verificarea exercitării de către autoritatea publică a dreptului discreționar se limitează la faptul dacă autoritatea publică:

a) și-a exercitat dreptul discreționar;

b) a luat în considerare toate faptele relevante;

c) a respectat limitele legale ale dreptului discreționar;

d) și-a exercitat dreptul discreționar conform scopului acordat prin lege.

În sensul celor expuse, instanța de judecată apreciază hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare ca fiind legală și întemeiată, motivată elocvent și comprehensibil, iar partea reclamantă nu a prezentat probe concludente sau argumente plauzibile, capabile să răstoarne constatările expuse în hotărârea contestată. De altfel, dispoziția de conexare a procedurilor administrative/procedurilor prealabile vine să optimizeze procesul de soluționare rapidă și multiaspectuală a acestor proceduri conexe și a priori nu poate vătăma drepturile persoanelor vizate în acestea.

Prin urmare, instanța consideră necesar a respinge ca neîntemeiată acțiunea de contencios administrativ înaintată OCN „Flex Financial” SRL împotriva Comisiei Naționale a Pieței Financiare, terți SRL „Anticolect Consulting”, Ghilenschi Maxim cu privire la anularea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/2 din 18 iunie 2024, în partea pct. 1, pct. 4 și pct. 5 și a dispoziției nr. 559 din 31 iulie 2024.

În conformitate cu prevederile art. 224-225 din Codul administrativ al Republicii Moldova,

h o t ă r ă ș t e :

Se respinge ca neîntemeiată acțiunea de contencios administrativ înaintată OCN „Flex Financial” SRL împotriva Comisiei Naționale a Pieței Financiare, terți

SRL „Anticolect Consulting”, Ghilenschi Maxim cu privire la anularea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/2 din 18 iunie 2024 în partea pct.1, pct.4 și pct.5 și a dispoziției nr.559 din 31 iulie 2024.

Hotărârea cu drept de apel la Curtea de Apel Centru, în termen de 30 zile de la pronunțarea dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău, sediul Rîșcani.

Președintele ședinței,
judecător Rodica Nicula