Dosarul nr.3-4160/2024

HOTĂRÎRE
În numele legii

25 februarie 2026

mun.Chişinău

Judecătoria Chișinău (Sediul Rîșcani)
Instanța compusă din:
Președintele ședinței, judecătorul Veronica Jomiru-Niculiță
Grefier Victorița Colesnic

Cu participarea:
Avocatului reclamantului în baza mandatului din 12.11.2024, Silța Mihai,
Reprezentantului pârâtului în baza procurii din 23.01.2026, Cucu Corina,

a judecat în ședință publică acțiunea de contencios administrativ intentată la cererea de chemare în judecată depusă de *OCN „Flex Financial" SRL* către Comisia Națională a Pieții Financiare, terț SRL„Anticolect Consulting" și Golban Ana privind anularea actului administrativ individual defavorabil,

a c o n s t a t a t :

Aspecte de procedură.

La 20.09.2024, reclamantul OCN „Flex Financial" SRL a depus cerere de chemare în judecată împotriva *pârâtului* Comisia Națională a Pieții Financiare privind anularea actului administrativ individual defavorabil.

Potrivit fișei de repartizare la 20.09.2024, acțiunea a fost repartizată, în mod aleatoriu, judecătorului, Veronica Jomiru-Niculiței, iar prin încheierea din 26.09.2024 s-a dispus pregătirea cauzei de contencios administrativ pentru dezbateri judiciare (f.d.98).

Prin încheierea din 13.11.2024 s-a dispus atragerea în proces în calitate de terț SRL „Anticolect Consulting" și Golban Ana (f.d.119).

Pretențiile și argumentele reclamantului.

Prin cererea de chemare în judecată, reclamantul a solicitat:

-anularea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/3 din 18 iunie 2024 în partea pct.1, pct.4 şi pct.5 ce vizează OCN „Flex Financial"SRL și

-anularea dispoziției preşedintelui CNPF nr.560 din 31.07.2024 cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererile prealabile depuse de SA „Moldcargo” şi OCN „Flex Financial” SRL.

În motivarea pretenției sale a indicat că la data de 27.09.2023, între Golban Ana (debitor) şi OCN „Flex Financial” SRL (creditor) a fost încheiat contractul de credit nebancar nr.100783, conform căruia debitorul a beneficiat de un credit în mărime de 10 300 lei (contract de credit).

La aceeaşi dată, separat de contractul de credit, Golban Ana a încheiat cu SA „Moldcargo” (asigurător) contractul de asigurare facultativă de accidente nr.ADF0679.2023. Contractul de asigurare a fost intermediat de creditor în calitate de agent bancassurance, cu dreptul de a încheia din numele şi contul asigurătorului contractele de asigurare cu terții conform contractului de mandat nr.3 din 20.02.2023 acordat de societatea de asigurare.

Ulterior, la 04.04.2024 la Comisia Națională a Pieții Financiare (CNPF) a fost înregistrată petiția nr.2514, depusă de SRL „Anticolect Consulting” în interesele debitorului, Ana Golban, prin care s-a solicitat intervenția CNPF în verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial” SRL şi SA „Moldcargo”. Pretențiile debitorului în petiție se rezumă la o presupusă condiționare a acordării creditului, prin încheierea contractului de asigurare facultativă de accidente. Din conținutul petiției şi hotărârii CNPF nr.30/3 din 18.06.2024, presupusa condiționare a fost expusă doar verbal, iar în cadrul procedurii administrative, petiționarul nu a prezentat, iar CNPF nu a dispus de înscrisuri care ar proba asemenea fapte, limitându-se doar la declarații.

Prin scrisoarea CNPF nr.05-5/1198 din 05.04.2024, OCN „Flex Financial” a recepționat dispoziția preşedintelui CNPF nr.283 din 05.04.2024 referitor la atragerea din oficiu a OCN „Flex Financial”, în procedura administrativă inițiată prin petiția depusă în interesele debitorului, totodată solicitându-se explicațiile de rigoare şi dosarul de credit.

A prezentat în adresa CNPF explicațiile şi înscrisurile justificative pe marginea petiției, prin care a argumentat legalitatea acțiunilor şi respectiv netemeinicia pretinselor încălcări la încheierea contractului de credit. Prin scrisoarea nr.05-5/1908 din 06.06.2024, CNPF i-a informat despre dreptul de a fi audiați în scris, invitație la care au dat curs, iar la 18 iunie 2024, CNPF a emis hotărârea nr.30/3 (hotărârea 30/3).

La 25.06.2024 a recepționat hotărârea nr.30/3 prin intermediul poştei electronice, iar la data de 25.07.2024 în adresa CNPF a fost expediată cererea prealabilă cu privire la anularea hotărârii nr.30/3 în partea pct.1, pct.4 şi pct.5 ce vizează organizația de creditare nebancară. Concomitent cu anularea hotărârii, s-a solicitat şi organizarea unor audieri repetate cu reprezentanților OCN „Flex Financial” SRL pe marginea soluționării cererii prealabile.

Prin scrisoarea CNPF nr.06-5/2541 din 02.08.2024 a fost comunicată dispoziția preşedintelui CNPF nr.560 din 31.07.2024 cu privire la conexarea procedurii administrative inițiate prin cererile prealabile depuse de „Moldcargo” SA şi „Flex Financial” SRL.

La 05.08.2024, OCN „Flex Financial” SRL a beneficiat de dreptul la audiere suplimentară, totodată și-a luat angajamentul de a completa cu probatoriu suplimentar celor declarate în cererea prealabilă şi în cadrul audierilor. În cadrul audierilor suplimentare și-a exprimat dezacordul cu conexarea procedurilor administrative şi au solicitat CNPF separarea acestora de cererile prealabile depuse de SA „Moldcargo” după cum au fost examinate inițial. Atenționează că conexarea a fost făcută în contradicție cu art.80 Cod administrativ întrucât în adresa companiilor respective au fost înaintate încălcări diferite, prescripții diferite, iar domeniul de activitate practicat de fiecare dintre companii la fel este diferit.

A indicat că nu participă în activitatea asigurătorului şi nu participă la luarea deciziilor în cadrul companiei respective, fapte pentru care nu poartă răspundere. Urmare, la 08.08.2024, în adresa CNPF a fost expediată informația cu privire la raportul dintre numărul de credite acordate şi asigurări, statistică ce combate învinuirile privind presupusa condiționare a încheierii contractelor de credit nebancar de cele de asigurare facultativă de accidente.

La 21.08.2024, OCN „Flex Financial” SRL a recepționat răspunsul nr.06-5/2751, prin care CNPF a respins integral pretențiile formulate în cererea prealabilă.

Consideră răspunsul CNPF şi hotărârea nr.30/3 ca fiind neîntemeiate şi ilegale, bazate pe aprecierea subiectivă, eronată şi incompletă a circumstanțelor de fapt şi de drept.

Referitor la anularea pct.1 din hotărârea nr.30/3, în partea ce vizează OCN „Flex Financial”, în scopul identificării criteriilor determinative ale practicilor comerciale incorecte, CNPF urma să verifice dacă acțiunile creditorului au fost contrare cerințelor diligenței profesionale.

Notează că întru probarea presupuselor acțiuni că ar fi contrare diligenței profesionale şi bunei-credințe în raport cu consumatorul, CNPF s-a condus de propriile concluzii din secțiunea 35.2.3.1 din partea motivatorie a hotărârii nr.30/3, iar întru probarea presupusei condiționalități au fost anexate doar copia actului de identitate, mandatul, contractul de credit şi de asigurare şi copia bonului fiscal. Ori, 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 30/3, CNPF a ignorat explicațiile şi înscrisurile celorlalți participanți la procedura administrativă, iar la calificarea şi constatarea acțiunilor de practici incorecte CNPF s-a condus exclusiv de conținutul formal al petiției mandatarului SRL „Anticolect Consulting” şi declarațiile verbale ale debitorului.

Pentru a-şi justifica inconsecvența şi 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.

Consideră că modalitatea CNPF de apreciere a circumstanțelor de fapt şi de drept este una subiectivă şi pur arbitrară. Or, CNPF nu se poate prevala de la simpla bănuială rezonabilă că în cele 7 din 14 proceduri administrative, consumatorii au invocat aceeaşi presupusă condiționalitate sau din simplul fapt că „Flex Financial" este unicul creditor, în raport cu care au fost depuse acest tip de petiții.

La emiterea hotărârii 30/3, CNPF s-a condus exclusiv de o arbitrabilitate şi discreție excesivă, prioritizând conținutului formal al petiției mandatarului SRL "Anticolect Consulting", care nu a fost prezent la momentul încheierii contractului cu debitorul, a înaintat petiția având la bază doar declarațiile verbale ale debitorului şi care 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 determinarea luării unei decizii de tranzacționare.

Concluzionează că la baza sesizării în adresa CNPF nu a 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 104 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.30/3 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." Circumstanțe ce nu probează presupusa condiție verbală în adresa debitorului şi nu permit CNPF să le încadreze drept acțiuni contrare diligenței profesionale, motiv din care pct.1 al hotărârii nr.30/3 urmează a fi anulat în partea ce vizează reclamantul.

Al doilea criteriu cumulativ în care CNPF urma să încadreze acţiunile reclamantului 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 şi 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.

Astfel în pct.35.3 din partea motivatorie a hotărârii nr.30/3 din conținutul petiției depuse de Ana Golban, prin intermediul reprezentantului SRL "Anticolect Consulting" şi înscrisurilor prezentate de părți, se atestă că, la încheierea contractului de credit, precum şi la contractarea asigurării facultative de accidente, participanții profesionişti au admis acțiuni înşelătoare şi agresive, ce au denaturat, în mod esențial, comportamentul petiționarului.

Indică că motivarea dată denotă faptul că hotărârea nr.30/3 a fost adoptată cu încălcarea principiului motivării, ceea ce reprezintă un viciu de ordin procedural ce afectează legalitatea procedurii administrative şi actului adoptat de CNPF.

Secțiunea 36.3 din partea motivatorie ce a dus la calificarea acţiunilor creditorului ca fiind practici comerciale incorecte şi respectiv, adoptarea pct.1 din hotărârea 30/3 contestată,

nu conţine în sine o motivare clară, cu trimiteri la probe or, această exigență trebuie realizată într-un mod suficient de explicit, condiţie legală care în speţa dedusă judecăţii nu a fost respectată. A subliniat că, motivarea actului administrativ urmează să fie clară şi precisă, să se refere la probele administrate în cauză şi să fie în concordanță cu acestea, să răspundă în fapt și în drept la toate aspectele incidente cazului, să conducă în mod logic şi convingător la soluția din dispozitiv, ceea ce la caz se atestă lipsă.

Consideră că acțiunile creditorului 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. CNPF nu a motivat care din acțiunile organizației de creditare nebancară şi cum acestea au denaturat comportamentul consumatorului mediu, astfel încât să permită constatarea practicilor comerciale incorecte.

Aduce la cunoştință că contrar concluziilor CNPF, atât în cadrul audierilor suplimentare din 05.08.2024, cât şi în cererea prealabilă a oferit o analiză detaliată a conceptului de consumator mediu şi s-a argumentat că debitorul a fost suficient de informat.

Punctează că pentru evitarea situației în care ar fi invocate presupuse erori, influențe, determinări şi/sau obstacole în a contracta servicii de creditare şi/sau alternative, reclamantul s-a asigurat ca debitorul să fie informat, să obțină pe deplin şi clar condițiile contractuale şi serviciile pe care urmează să le contracteze, conform art.5 alin.(1) al legii nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

Astfel, în condițiile art.5 a prezentat consumatorului informația precontractuală cu toată informația necesară cu privire la serviciile intenționate a fi contractate şi condițiile de creditare, fapt ce i-a asigurat posibilitatea de a compara ofertele pe piață, de a alege şi de a decide informat cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit.

Anterior semnării contractului de credit nebancar, la data de 27.09.2023 petiționarul sub semnătură a făcut cunoștință cu informațiile standard privind creditul pentru consumatori a confirmat că a dispus de suficient timp pentru a studia aceste informații cu scopul comparării cu alte oferte de creditare, iar confirmarea sub semnătură a informațiilor precontractuale a fost pusă la dispoziția CNPF prin răspunsul nr.21/2024 din 09.04.2024 la notificarea dispoziției CNPF de solicitare a informațiilor.

Suplimentar, la semnarea contractului de credit, debitorul a confirmat sub semnătură că creditorul îi oferă un credit de consum fără careva garanții, iar debitorul a declarat şi sub semnătură a confirmat că a citit contractul, că înțelege şi îşi asumă integral prevederile contractuale şi că acesta reprezintă libera voință neviciată şi 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 şi declarația sub proprie răspundere întru confirmarea că i-au fost explicate caracteristicile produsului financiar înainte de a lua decizia de contractare, a confirmat că a negociat în mod voluntar clauzele contractuale.

Referitor la anularea pct.4 din hotărârea 30/3 în partea constatării practicii comerciale ca fiind acțiune înşelătoare, în secțiunea 35.4 din partea motivatorie a hotărârii 30/3, CNPF a dezvoltat că acțiunile OCN Flex Financial şi SAR „Moldcargo" SA se încadrează în acțiuni înşelătoare prevăzute de art.13 alin.(6) lit.c) şi d) din legea privind protecția consumatorilor şi respectiv, finalizându-se prin interzicerea OCN Flex Financial şi SAR „Moldcargo" SA aplicarea practicilor comerciale incorecte prin desfăşurarea acțiunilor înşelătoare care, prin prezentarea generală şi natura procesului de vânzare, induc sau pot induce în eroare consumatorul şi, 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.

Motivul pentru care a fost solicitat anularea pct.4, în partea ce vizează creditorul reiese din faptul că toate aspectele invocate de CNPF care țin de domeniul asigurărilor sunt în afara răspunderii şi controlului OCN Flex Financial. Aferent activității de creditare nebancară, OCN Flex Financial activează şi intermediază contractele de asigurări în calitate de agent bancassurance în conformitate cu Legea nr.92/2022.

Privind activitatea de asigurare sau reasigurare, în raport cu „Moldcargo" SA, OCN Flex Financial este doar împuternicită să încheie contractele de asigurare din numele şi contul societății de asigurări în baza contractului de mandat din 20.02.2023, „Moldcargo" SA fiind în acelaşi timp responsabilă pentru toate actele sau omisiunile agentului, conform art.107 alin.(11) din Legea 92/2022 privind activitatea de asigurare.

Astfel, contractul de asigurare care este elaborat de fapt de societatea de asigurări, a fost perfectat prin intermediul OCN Flex Financial conform condițiilor şi tarifelor de asigurare elaborate de „Moldcargo" SA, conform contractului de mandat, societatea de asigurări deține atribuțiile ce țin de corectitudinea încheierii contractelor de asigurări.

Indică că CNPF a fost în cunoştință de cauză că OCN Flex Financial în calitate de intermediar lucrează strict cu produsul creat şi dezvoltat de către asigurător şi realizează asigurarea în strictă conformitate cu instrucțiunile şi condițiile stabilite de asigurător.

Cât privește anularea pct.5 din hotărârea 30/3, în partea ce vizează OCN Flex Financial privind constatarea practicii comerciale ca fiind agresivă, în secțiunea 35.5 din partea motivatorie, CNPF a concluzionat că acțiunile OCN Flex Financial şi „Moldcargo" SA se încadrează în practici comerciale agresive regăsite la art.13 alin.(15) şi alin.(16) lit.d) din Legea privind protecția consumatorilor, iar pentru a ajunge la concluziile respective 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.

Reiterează OCN Flex Financial că caracterul formal al petițiilor înaintate și modul în care autoritatea de supraveghere a apreciat o presupusă limitare a libertății contractuale doar din declarațiile debitorului nu denotă altceva decât o depăşire a dreptului discreționar.

Înscrisurile demonstrează cert, iar OCN Flex Financial nu a negat faptele că cu debitorul respectiv a fost încheiat contractul de credit şi separat, reieşind din voinţa şi libertatea contractuală a acestuia, a fost încheiat şi contractul de asigurare facultativă.

Subliniază că încheierea contractului de asigurare facultativă, ține exclusiv de libera voință, discreție şi 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.

A reiterat că Ana Golban în calitate de consumator, a avut libertatea contractuală de a contracta care este un principiu fundamental care stă la baza relațiilor civile în care ultimul are dreptul exclusiv de a determina liber dacă doreşte să încheie contractul de credit şi dacă da, cu cine şi în ce condiții să încheie acest contract.

Indică că anterior încheierii contractului de credit nebancar, OCN Flex Financial a prezentat debitorului Ana Golban informația precontractuală pentru informare şi analizare cu toată informația necesară, veridică și deplină cu privire la serviciile prestate şi condițiile de creditare propuse, ceea ce i-a asigurat posibilitatea de a compara ofertele pe piață, de a alege organizația de creditare nebancară şi 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.

De partea opusă a libertății încheierii contractului, CNPF a ignorat argumentele şi înscrisurile ce vin să confirme că contractul de credit şi contractul de asigurare facultativă presupus a fi încheiat sub condiție, nu a fost rezoluţionat, deşi 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.

Dat fiind că petiția şi hotărârea 30/3 nu menționează contrariul, rămâne un fapt constatat şi acceptat de toți că contractul de asigurare nu a fost rezoluționat/revocat şi respectiv nu pot exista revendicări privind serviciul prestat sau încheierea la propria discreție a contractului de asigurare facultativă a fost în afara intenției de a contracta.

Pentru a demonstra că în activitatea sa nu se atestă condiționări, s-a prezentat informația cu privire la raportul dintre creditele acordate şi asigurări, statistică ce vine să combată învinuirile privind presupusa condiționare a încheierii contractelor de credit nebancare de cele de asigurare facultativă. Iar conform activității înregistrate, pe toată perioada de activitate şi conform situaţiei din 31 iulie 2024, OCN „Flex Financial” SRL avea în portofoliu 3695 de clienți activi.

Separat de contractele de credit nebancare, ca produs şi 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 3695 clienți activi, 2308 dețineau polița de asigurare încheiată cu SAR „Moldcargo” SA.

Consideră că raportul de 2308 contracte de asigurări facultative la 3695 contracte de credit vine să combată aprecierile CNPF cu privire la presupusa condiționare a încheierii contractelor.

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

Ipoteza în care s-ar constata utilizarea practicilor agresive şi înşelătoare în modul expus de CNPF în Hotărârea 30/3 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" ca fiind practici comerciale agresive în sensul art.13 alin.(16) lit.d) din Legea privind protecția consumatorilor.

<u>Argumentele pârâtului:</u>

Pârâtul-Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) la 23.10.2024 a depus referință (f.d.100-114). Potrivit referinței s-a indicat că la 04.04.2024 a fost înregistrată petiția depusă de SRL „Anticolet Consulting", în interesul lui Golban Ana (debitor/asigurat/consumator), prin care s-a solicitat interventia autorității în verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și SAR „Moldcargo" SA (asigurator).

Din conținutul petiției și al înscrisurilor anexate la aceasta, s-a atestat că raportul juridic dintre OCN „Flex Financial" SRL și Ana Golban a fost stabilit în baza contractului de credit nebancar nr.100783 din data de 27.09.2023, încheiat pe un termen de 10 luni, având ca obiect acordarea creditului în sumă de 10 300,00 lei.

Potrivit petiției, Ana Golban s-a adresat la OCN „Flex Financial" SRL cu scopul de a contracta un credit de consum în sumă de 6 000,00 lei, cu condiția verbală înaintată de către creditor debitoarei pentru acordarea creditului, a fost încheierea unui contract de asigurare facultativă de accidente.

Raportul juridic dintre SAR „Moldcargo" SA și Ana Golban a fost stabilit în baza contractului/politei de asigurare facultativă de accidente nr.ADF0679.2023 din data de 27.09.2023 (contract de asigurare).

Procedura administrativă aferent petiției depusă de SRL „Anticolect Consulting", reprezentantul Anei Golban a fost finalizată prin adoptarea hotararii nr.30/3/2024 cu privire la petiția înregistrată la Comisia Nalională a Pieței Financiare cu nr.2514 în data de 04.04.2024, în raport cu OCN „Flex Financial" SRL și SAR „Moldcargo" SA.

Hotărârea a fost comunicată lui Ana Golban, SAR Moldcargo SA și OCN„Flex Financial" SRL, prin intermediul adresei electronice oficiale a CNPF (scrisoarea CNPF

nr.05-5/2117 din 24.06.2024).

În dezacord, la 18.07.2024, în cadrul CNPF a fost înregistrata (cu nr.5610) cererea prealabila, depusa de Moldcargo SA, prin care au fost contestate punctele 1-7 din hotararea CNPF nr.30/3/2024.

De asemenea, la 25.07.2024, în cadrul CNPF, a fost înregistrata cererea prealabilă cu nr.5782 depusă de OCN„Flex Financial" SRL, prin care au fost contestate pct.1, 4 și 5 din hotărârea nr.30/3/2024.

Prin dispozitia președintelui CNPF nr.560 din data de 31.07.2024 s-a dispus conexarea procedurii administrative inițiate prin cererea prealabila depusa de Moldcargo SA și cererea prealabila depusa de OCN„Flex Financial" SRL.

OCN„Flex Financial" SRL și Moldcargo SA prin scrisoarea CNPF nr.06-5/2460 din 26.04.2024 au fost informate despre exercitarea dreptului de a fi audiate în legătură cu faptele și circumstanțele relevante pentru actul ce urmeaza a fi adoptat.

Ulterior, Moldcargo SA a comunicat telefonic că la audieri, nu va participa, însă a sustinut pozitia expusă în cererea prealabilă.

Consecvent, OCN„Flex Financial" SRL la audierea stabilită a fost reprezentantă de avocații Sergiu Bivol, Mihai Silta și Ion Capațina care au susținut integral poziția expusă în cererea prealabilă, fapt consemnat în procesul-verbal de audiere a participantului la procedura administrativă.

Procedurile prealabile inițiate de creditor și asigurator au fost finalizate prin adoptarea hotărârii CNPF nr.38/10 din 13.08.2024 referitor la cererile prealabile, depuse de catre SAR Moldcargo SA și OCN„Flex Financial" SRL privind contestarea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 30/3 din data de 18.06.2024 (hotardrea nr.38/10/2024), potrivit careia au fost respinse cererile prealabile ca neîntemeiate.

Indică că în cadrul procedurii administrative a fost efectuate o serie de investigații care, în cumul, au determinat adoptarea hotararii nr.30/3/2024, iar concluziile sunt fundamentate pe explicatiile OCN „Flex Financial" SRL, expuse în cadrul procedurii administrative prin scrisorile nr.2660 din 10.04.2024, nr.4602 din 13.06.2024 și nr.4664 din 17.06.2024, pe explicatiile SAR „Moldcargo" SA, oferite prin scrisoarea înregistrată la CNPF cu nr.3506 din 10.05.2024, precum și pe circumstanțele de fapt stabilite de CNPF în cadrul exercitării mandatului de autoritate de supraveghere în domeniul drepturilor consumătorului.

A precizat că din însuși conținutul explicațiilor OCN „Flex Financial", precum și ale SAR „Moldcargo" SA confirmă practica comercială incorectă de condiționare a încheierii contractului de credit de încheiere a contractelor de asigurare. Respectiva concluzie se fundamentează pe bănuiala rezonabilă formulată de autoritate de la preluarea mandatului de protecție a drepturilor consumatorului, or în 7 din cele 14 proceduri administrative, inițiate prin petițiile consumătorilor (de la preluarea mandatului până la data emiterii actului administrativ contestat), orientate împotriva OCN „Flex Financial"SRL, consumatorii au invocat aceeași condiționalitate, care indică în accepțiunea CNPF asupra unui comportament

repetitiv viciat.

Concluziile se bazează pe raționamentele profesionale rezultate din interpretarea art.13 din legea nr.105/2003. În acest sens, la aprecierea faptului dacă există sau nu indici a unor practici comerciale incorecte, autoritatea se ghidează nu doar de cele invocate de părti, dar și de aprecierea fundamentală a corectitudinii acțiunilor profesioniștilor în raport cu consumătorul, inclusiv ținand cont de capacitatea reală a consumătorului de a percepe care este efectul procurării serviciului sau produsului.

Consemnează că OCN „Flex Financial" SRL este unicul creditor, în raport cu care au fost depuse aceste tipuri de petiții, de la intrarea în vigoare a legii nr.175/2023 pentru modificarea unor acte normative (competent Comisiei Naționale a Pieței Financiare în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare). Constatarea practicilor comerciale incorecte nu derivă doar dintr-o singura clasă de probatoriu, precum invocă reclamantul, dar dintr-o serie de acțiuni și filtre, precum este prevazut la art.13 din legea nr.105/2003 privind protectia consumatorilor.

În susținerea concluziilor sale pârâta a indicat că în contradictoriu cu argumentul aferent multitudinii de organizatii din care debitorul ar fi putut alege, or, la etapa de formalizare propriu-zisă a contractului, nu a comunicat debitorului condiționalitatea procurării unei polițe de asigurare, nu a informat, din start, punerea la dispoziția consumatorului a unui produs complex, care este insoțit de asigurare. Iar în eventualitatea unei transparențe precontractuale, consumătorul ar fi putut face o distincție dintre produsul oferit de reclamant și alte organizații de creditare nebancară.

La fel, autoritatea a apreciat drept eronat abordarea reclamantului referitor la faptul că debitorul nu a făcut uz la dreptul la rezolutiune, implicit reieșind din pozitia dezavantajată a consumatorului, or, consumatorul, în lipsa de informație sau conștientizare, nu poate evalua, în mod proporțional, întinderea drepturilor sale. Mai mult, exprimarea consimțământului nu este o garanție a inexistenței unei practici comerciale incorecte din partea profesionistului.

Corelativ, OCN „Flex Financial" SRL aduce argumentul că Ana Golban, fiind un consumator mediu, nu a avut nicio dificultate în obținerea informației, asimilarea acesteia și luarea deciziei de contractare a serviciilor. Indică că deși legislația folosește 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 (varsta, gen, venit, locatie), comportamente de cumparare (frecventa, tipologie, preferinte, sensibilitate la pret), expertiza (grad de informare, cunostinte) si comportament de consum.

În absența unei analize clare, OCN „Flex Financial" SRL a calificat petiționarul drept consumator mediu, ceea ce este prematur. Ori, sub acest aspect acțiunile profesionistului au fost examinate din perspectiva poziției sale dominante, pentru a identifica posibile disproporții în raporturile contractuale.

Cât privește dezacordul asupra dispozitiei președintelui CNPF nr.560, prin care au fost conexate procedurile administrative initiate prin cererile prealabile depuse de către creditor și de către asigurator împotriva hotărârii nr.30/3/2024, motivând 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, solicitându-se disjungerea procedurilor prenotate, consideră că această solicitare nu poate fi reținută ori Codul administrativ reglementează procedura de conexare, conform art.80, iar aplicarea prin analogie a prevederilor CPC este improprie situației în speță. Mai mult, OCN „Flex Financial" SRL, cât și SAR „Moldcargo" SA pretind anularea acelorași acte administrative ce derivă din plângerile acelorași debitori.

Se relevă cert interdependența soluției care urma a fi emisă de către autoritate pe marginea cererilor nominalizate și necesitatea emiterii unei decizii unice pentru eficientizarea actului justiției și asigurarea instanței de judecată soluționarea rapidă, multiaspectuală, consecventă și justă a unor eventuale litigii.

În acceptiunea CNPF solutia conexării procedurilor este legală și întemeiată, dat fiind faptul că examinarea legalității actului administrativ contestat nu putea avea loc disociat, fiind necesara implicarea tuturor participanților la procedura administrativă și examinarea în complex a argumentelor invocate de acestia.

Complementar, în scopul identificării criteriilor determinative ale practicilor comerciale incorecte, CNPF 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 și anume dacă acestea *sunt contrare cerințelor diligenței profesionale și denatureaza sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează.*

Cercetarea stării de fapt a determinat concluzia autorității privind convingerea consumatorului de a încheia contractul de asigurare, aceasta fiind o condiție expusă verbal pentru acordarea creditului de OCN „Flex Financial" SRL. Contractul de asigurare fiind perfectat prin intermediul OCN „Flex Financial" SRL, conform condițiilor și tarifelor de asigurare, elaborate de catre SAR „Moldcargo" SA.

Contractul de asigurare a fost încheiat în baza cererii de asigurare din data de 27.09.2023, semnat de Ana Golban, urmând a fi indicate o serie de date, printre care dacă asiguratul a suportat traumatisme sau intervenții chirurgicale, daca are atribuit grad de invaliditate, precum și dacă practică sportul.

Totodata, 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 coeficientului

de majorare (4,00) au fost aplicati 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 facultativa de accidente.

S-a atestat că la încheierea contractului de asigurare din numele SAR „Moldcargo” SA de 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, astfel fiind desfășurată activitate contrar cerintelor de diligentă profesională.

Argumentul SAR „Moldcargo” SA precum că „ *nu a luat parte la negocieri și semnarea contractului de asigurare semnat, și nici nu putea să aplice careva practici comerciale în coraport cu petiționara în proces de negociere și semnare a contractului de asigurare. Fiind implicate în raportul juridic contractual cu Ana Golban privind asigurarea facultativa de accidente prin intermediul agentului bancassurance OCN* Flex Financial” *SRL [...]”* este neavenit, deoarece agentul bancassurance desfașoara activitate 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 mandate.

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 din inscrisurile 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 lei, fară a negocia suma de asigurare sau riscurile de asigurare, ceea ce atestă acțiuni înșelatoare și agresive de către profesioniști, care au denaturat, în mod esențial, comportamentul petiționarului.

Subsecvent, 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. Concretizează că măsura respectivă nu conține elemente de oportunitate sau de discreție, or, respectarea legislației constituie o conditie *sine qua none* a unui stat de drept.

Astfel, efectul *de jure* al hotărârii nr.30/3/2024 se rezumă la respectarea de către comercianți a legislației de consum, pe care aceștia se obligă să o respecte/aplice. Intervenția consecinței juridice, nominalizate în hotărârea nr.30/3/2024 pretinsă a fi ilegală, nu este condiționată de aplicarea dreptului discreționar al autorității și nu prescrie o implicare a CNPF decât în limita supravegherii executării normei imperative și în vederea asigurării protecției dreptului consumătorului de servicii financiare, primordial ținând cont de complexitatea produselor și serviciilor financiare și incapacitatea reală a consumatorului de a anticipa efectele raportului juridic stabilit.

<u>Argumentele terțului „Anticolect Consulting”SRL.</u>

La 10.12.2024, terțul a depus referință, potrivit căreia a solicitat respingerea acțiunii ca fiind neîntemeiată (f.d.129-130). A indicat că hotărârea CNPF nr.30/3 din 18.06.2024 adoptată în cadrul procedurii administrative intentată în urma plângerii depusă de reprezentantul Anei Golban, SRL „Anticolect Consulting" împotriva acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și „Moldcargo"SA este legală și temeinică.

CNPF just a constatat încălcarea de către OCN „Flex Financial" SRL a prevederilor art.13 alin.(1) al legii privind protecția consumatorului privind utilizarea 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.

La fel, CNPF corect a interzis reclamantului aplicarea practicilor comerciale agresive prin limitarea libertății și comportamentului consumatorului în privința produsului (contractul 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 nu ar fi luat-o.

Consideră că poziția reclamantului că a acționat legal este o metodă de autoapărare cu scopul de a se eschiva de la măsurile respective aplicate. Argumentul reclamantului că condiționarea acordării creditului prin încheierea unui contract de asigurare facultativă de accidente nu a fost probată, fiind întemeiată doar pe declarațiile debitorului, Ana Golban este una eronată ori autoritatea publică just a pus la baza hotărârii adoptate declarațiile debitorului or din declarațiile date în constatarea că în 7 din 14 petiții depuse împotriva reclamantului, consumatorii au reclamat aceiași condiționare, astfel pârâta corect a concluzionat că reclamantul a utilizat practici comerciale incorecte.

<u>Argumentele participanților în ședința de judecată:</u>

Reprezentantul reclamantului a susținut acțiunea și a solicitat admiterea acesteia în modul formulat.

Reprezentantul pârâtului a solicitat respingerea acțiunii, poziția și-a reiterat-o potrivit referinței depuse.

Terțul Ana Golban citată legal despre data, locul și ora ședinței de judecată, nu s-au prezentat (f.d.128). Instanța a dispus examinarea cauzei în lipsa acesteia.

Terțul „Anticolect Consulting"SRL înștiințat despre data, ora și locul examinării cauzei nu s-a prezenta la ședința de judecată (f.d.126), instanța a dispus examinarea cauzei în lipsa acestora.

MOTIVAREA INSTANȚEI DE JUDECATĂ

Înainte de a ajunge la concluziile de mai jos, judecătorul a reflectat în mod egal în privința tuturor probelor din dosar. În special, s-a ținut cont de legătură reciprocă și capacitatea lor de a răspunde specific și explicit la chestiunile principale ridicate de participanți (art.130 alin.(3), (4) CPC). Astfel, instanța de judecată s-a concentrat pe acelea argumente, dovezi și afirmații, care au importanță și sunt decisive pentru soluționarea corectă a cauzei civile (art.118 alin.(3) CPC).

Instanța de judecată și-a întemeiat hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit și pe probele cercetate în ședința de judecată.

<u>Admisibilitatea acțiunii</u>

Prevederile art.207 din Codul Administrativ enunță temeiurile de bază de admisibilitate a cererii de chemare în judecată formulată în instanța de contencios administrativ:

În privința primei condiții de admisibilitate se constată că hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/3 din 18.06.2024, în partea pct.1, pct.4 și pct.5, ce vizează OCN „Flex Financial" SRL emisă de CNPF, în sensul prevederilor art.10 și 11 ale 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, ori reclamantul pretinde că prin acesta i-a fost lezat dreptul la criteriu protejat.

Astfel, reclamanta a formulat o acțiune în contestare.

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.

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 că la 04.04.2024 în adresa CNPF a fost înregistrată plângerea nr.2514, depusă de reprezentantul Anei Golban, SRL „Anticolect Consulting", prin care s-a solicitat verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și „Moldcargo"SA (fila 6-8 dosar administrativ).

Urmare a desfășurării procedurii administrative a fost emisă hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/3 din 18 iunie 2024 (fila 178-191 dosar administrativ).

Nefiind de acord cu hotărârea sus indicată, la 18.07.2024 „Moldcargo"SA a depus la CNPF cererea prealabilă prin care a solicitat anularea pct.1-4, 6-7, (fila 215-218 dosar administrativ), iar la 25.07.2024, OCN „Flex Financial" SRL a depus la CNPF cererea prealabilă, prin care a solicitat anularea pct.1, 4-5 (fila 222-225 dosar administrativ).

Prin hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.38/10 din 13 august 2024, cererile prealabile depuse de OCN „Flex Financial" SRL și „Moldcargo"SA au fost respinse (fila 256-262 dosar administrativ).

Prin scrisoarea nr.06-5/2751 din 21.08.2024 a fost expediată în adresa OCN „Flex Financial" SRL, hotărârea prin care CNPF a respins integral pretențiile formulate în cererea prealabilă (fila 265 dosar administrativ).

La 20.09.2024, OCN „Flex Financial" SRL a depus prezenta cerere de chemare în judecată, deci cu respectarea termenului reglementat de art.209 al Codului administrativ.

Astfel, acțiunea este admisibilă.

În astfel de circumstanțe, fiind respectată procedura și termenul de depunere a acțiunii în contencios administrativ, instanța judecătorească va soluționa fondul cauzei.

<u>Legislația aplicabilă</u>

Legea nr.192 din 12.11.1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare

Art. 4-(1) Autoritatea Comisiei Naționale se extinde asupra participanților la piața financiară nebancară, care cuprind emitenții de valori mobiliare, participanții profesioniști la piața financiară nebancară și investitorii, precum și asupra subiecților raporturilor ce țin de reglementarea, supravegherea și controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor.

(2) Participanți profesioniști la piața financiară nebancară, denumiți în continuare participanți profesioniști, sunt persoanele licențiate sau autorizate să desfășoare activități pe piața de capital, fondurile de pensii facultative și administratorii acestora , precum și furnizorii de servicii de finanțare participativă.

(2^1) Subiecți ai raporturilor ce țin de reglementarea, supravegherea și controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor sunt:

a) participanții profesioniști;

b) participanții profesioniști pe piața asigurărilor, în sensul Legii nr.92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare;

c) organizațiile de creditare nebancară;

d) băncile;

e) prestatorii de servicii de plată specificați la art.5 alin.(1) lit.b) și c) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, unitățile de schimb valutar (altele decât băncile).

(2^2) Reglementarea, supravegherea și controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor se aplică corespunzător participanților profesioniști pe piața asigurărilor – subiecți ai raporturilor juridice care derivă din contractul de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de accidente de vehicule.

(2^3) Atribuțiile Comisiei Naționale privind reglementarea, supravegherea și controlul subiecților indicați la alin. (2^1) lit. b) din prezentul articol se extind asupra condițiilor de

asigurare în limitele stabilite de Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare.

Art. 20. – (1) În scopul exercitării atribuţiilor sale, Comisia Națională emite decizii sub forma actelor normative și a actelor administrative individuale, care se semnează de către preşedinte sau, în absenţa acestuia, de către vicepreşedintele împuternicit.

(1^1) Suspendarea procedurii administrative, reluarea procedurii administrative, prelungirea termenului procedurii administrative, conexarea procedurilor administrative, atragerea terților în procedură administrativă, declararea procedurii administrative ca finalizată în cazurile retragerii petiției, constatarea renunțării tacite la procedura administrativă, precum și restituirea petiției în cazul în care aceasta nu ține de competența Comisiei Naționale, iar din conținutul petiției nu poate fi identificată o altă autoritate competentă, pot fi dispuse de către președinte sau, în absența acestuia, de către vicepreședintele împuternicit.

Legea privind activitatea de asigurare sau de reasigurare nr.92 din 07.04.2022

Art.4 intermediar în asigurări – persoană fizică sau juridică care desfăşoară activitate de intermediere în asigurări în schimbul unei remuneraţii şi care are calitatea de broker de asigurare, agent de asigurare sau agent bancassurance. participant profesionist pe piaţa asigurărilor – societate de asigurare sau de reasigurare, sucursală a unei societăţi de asigurare sau de reasigurare dintr-un stat terţ, intermediar în asigurări şi/sau în reasigurări, care desfăşoară activitate în temeiul prezentei legi, biroul naţional."

Art.5 alin.(3)-În asigurarea benevolă (facultativă), raporturile dintre asigurat şi societatea de asigurare, drepturile şi obligaţiile fiecărei părţi se stabilesc prin contract de asigurare. Prevederile contractului de asigurare nu pot depăşi prevederile condiţiilor de asigurare. Condiţiile de asigurare benevolă (facultativă) sunt stabilite de către societatea de asigurare, în conformitate cu legislaţia şi cu actele normative ale Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare."

Art.89 -Pentru protecţia consumatorului şi pentru calitatea serviciilor de asigurare sau de reasigurare, societatea de asigurare sau de reasigurare este obligată, precum şi intermediarul în asigurări sunt obligaţi:

a) să-şi desfăşoare activităţile cu profesionalism, manifestând atenţie şi devotament faţă de contractanţi, asiguraţi, reasiguraţi, beneficiarii asigurării şi terţii păgubiţi;

b) să acţioneze onest şi să respecte drepturile şi interesele contractanţilor, asiguraţilor, reasiguraţilor, beneficiarilor asigurării şi terţilor păgubiţi, ce derivă din contractele de asigurare şi/sau de reasigurare;

d) să ofere consumatorilor informaţii referitoare la produse, la condiţiile generale şi speciale ale contractelor de asigurare şi/sau de reasigurare, la beneficiile ce rezultă din aceste contracte, la tarifele şi primele de asigurare pe care urmează să le plătească, în condiţiile art.87, 88 şi 106.

Art.107 alin.(11)- 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 acţionează

agentul de asigurare sau agentul bancassurance este responsabil faţă de asigurat pentru toate actele sau omisiunile agentului.

Legea nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecţia consumatorilor

diligenţă profesională – nivel de competenţă specializată şi de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil faţă de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă şi/sau cu principiul general al bunei-credinţe în domeniul de activitate al comerciantului;

Articolul 2. Domeniul de aplicare

(1) Prezenta lege stabileşte cerinţele generale de protecţie a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea şi luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

(2) *Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianţilor faţă de consumatori, specificate la art.13, înainte, în timpul şi după o tranzacţie comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.*

Articolul 13. Practici comerciale incorecte

(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.

(2) O practică comercială este ***incorectă*** dacă:

a) este contrară cerinţelor diligenţei profesionale; şi

b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esenţial, 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.

(3) Practicile comerciale care pot denatura, în mod esenţial, comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului. Grupul de consumatori este cu precădere vulnerabil la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă din motive de infirmitate mintală sau fizică, de vârstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia putând fi, în mod rezonabil, prevăzut de comerciant. Această prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obişnuite şi legitime ce constau în declaraţii exagerate sau declaraţii ce nu sunt destinate a fi luate ca atare.

(4) Practicile comerciale incorecte sunt, în special, cele:

a) înşelătoare, în sensul prevederilor alin.(5)–(14);

b) agresive, în sensul prevederilor alin.(15)–(17).

Practicile comerciale incorecte menţionate nu vor fi interpretate ca exhaustive.

(5) Practicile comerciale ***înşelătoare*** pot fi acţiuni înşelătoare sau omisiuni înşelătoare.

(6) O practică comercială este considerată ca fiind ***acţiune înşelătoare*** în cazul în care conţine informaţii false sau, ***în orice alt fel,*** inclusiv prin prezentarea generală, ***induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu şi, în orice situaţie,*** determină sau este susceptibilă să

determine consumatorul să ia o decizie de tranzacţionare pe care nu ar fi luat-o în altă situaţie, chiar dacă informaţia este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:

a) existenţa sau natura produsului;

b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziţia, accesoriile, asistenţa acordată după vânzare şi soluţionarea reclamaţiilor, modul şi data fabricării sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilităţii minimale/data-limită de consum, specificaţiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obţine din utilizare, rezultatele şi caracteristicile esenţiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;

c) amploarea implicării comerciantului, motivaţia practicii comerciale şi natura procesului de vânzare, precum şi toate declaraţiile sau toate simbolurile care sugerează sponsorizarea sau sprijinul direct ori indirect acordat comerciantului sau produsului;

d) preţul sau modalitatea de calcul al preţului ori existenţa unui avantaj specific în ceea ce priveşte preţul;

e) necesitatea unui serviciu, a unei piese separate, a înlocuirii sau remedierii;

f) natura, competenţele şi drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea şi patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate intelectuală sau comercială ori recompensele şi distincţiile primite;

g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea preţului ca urmare a rezilierii contractului în condiţiile art.20 şi 21.

(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind acţiune înşelătoare dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinând cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o şi dacă această practică implică:

a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creând o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;

b) nerespectarea de către comerciant a obligaţiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:

- angajamentul său nu este o aspiraţie, ci o obligaţie asumată în mod ferm şi care poate fi verificată; şi

- în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respectiv;

c) orice activitate de comercializare a unui produs pe teritoriul Republicii Moldova ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deşi produsul respectiv are o compoziţie sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepţia cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi şi obiectivi.

(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înşelătoare dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinând cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, precum şi de limitele de spaţiu şi de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informaţiei, această practică omite o informaţie esenţială necesară consumatorului mediu, ţinând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacţionare în cunoştinţă de cauză şi, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înşelătoare în cazul când, ţinând cont de aspectele prevăzute la alin.(8), un comerciant ascunde o informaţie esenţială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu îşi declară intenţia comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, şi când, în orice situaţie, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spaţiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înşelătoare se va ţine cont de aceste limite, precum şi de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informaţiei la dispoziţia consumatorului prin alte mijloace.

(11) În cazul unei invitaţii de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esenţiale următoarele informaţii, dacă acestea nu rezultă deja din context:

a) caracteristicile principale ale produsului, ţinând cont de mijlocul de comunicare utilizat şi de produs;

c) preţul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia – în cazul când preţul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ţinând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră esenţiale toate costurile adiţionale pentru transport, livrare sau taxele poştale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans – precizarea că pot exista costuri adiţionale ce trebuie suportate de consumator;

Articolul 16. Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

a) de a lua liber decizii la achiziţionarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau ***care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte***, de natură a influenţa opţiunea acestuia;

b) ***de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale,*** inclusiv a celor privind caracteristicile principale şi condiţiile de garanţie, indicarea exactă a preţului sau tarifului, precum şi stabilirea cu exactitate a condiţiilor de credit şi a dobânzilor;

Articolul 36. Alte organe ale administraţiei publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor

(2) Controlul respectării prevederilor legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor în partea ce ţine de siguranţa şi calitatea produselor şi serviciilor, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă şi destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu,

este efectuat: g) asupra subiecţilor prevăzuţi la art.4 alin.(2^1) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare – de către Comisia Naţională a Pieţei Financiare;

Aprecierea instanței de judecată în privința argumentelor și probelor prezentate de părți

Obiect al examinării în speță îl constituie verificarea legalității hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/3 din 18 iunie 2024 adoptată în cadrul procedurii administrative intentată în urma plângerii depusă de reprezentantul petiționarei Ana Golban, SRL „Anticolect Consulting" împotriva acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și „Moldcargo"SA.

Materialele cauzei atestă că la 27.09.2023 între Ana Golban, în calitate de „client" și OCN „Flex Financial" SRL, în calitate de „creditor" a fost încheiat contractul de credit nebancar nr.100783, iar potrivit pct.3 și 3.2 al contractului, Ana Golban a beneficiat de un credit în mărime de 10300 lei, pe un termen de 10 luni, fapt confirmat prin dispoziția de plată nr.100783 din 27.09.2023 (fila 21, 30-33 dosar administrativ).

Potrivit plângerii depuse în adresa CNPF de reprezentantul petiționarei Golban Ana, „Anticolect Consulting" SRL s-a indicat că condiția înaintată debitorului de către creditor pentru acordarea creditului a fost încheierea unui contract de asigurare facultativă de accidente.

În acest context se reține că la 20.02.2023 între SAR „Moldcargo" SA în calitate de mandant și „Flex Financial" SRL în calitate de mandatar a fost încheiat contractul de mandat nr.3, obiectul căruia fiind desfășurarea activității de intermediere în asigurări agent bancassurance, de către mandatar prin negocierea și încheierea de contracte de asigurare (fila 106-108 dosar administrativ).

La 27.09.2023, SAR „Moldcargo" SA, prin intermediul agentului de bancassurance „Flex Financial" SRL a încheiat cu Golban Ana contract/polița de asigurare facultativă de accidente nr.ADF0679.2023, suma asigurată fiind 79629,63 lei, iar prima de asigurare fiind stabilită în mărime de 4300 lei, care a fost achitată în aceiași zi de 27.09.2023, fapt confirmat prin ordinul de încasare nr.04323 din 27.09.2023 (fila 1-3 dosar administrativ).

La 04.04.2024, în adresa CNPF a fost înregistrată plângerea nr.2514 depusă de reprezentantul Anei Golban, SRL „Anticolect Consulting", prin care s-a solicitat verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL și „Moldcargo"SA (fila 6-8 dosar administrativ).

În petiție s-a invocat că debitorul a solicitat suma de 6000 lei, însă de reprezentantul creditorului a fost informată că creditul solicitat poate fi acordat doar cu condiția încheierii unui contract de asigurare de accidente. Astfel, la momentul semnării contractului de credit debitorul a fost nevoit să semneze și contractul/polița de asigurare facultativă de accidente, aceasta fiind o condiție obligatorie pentru obținerea creditului, prima de asigurare fiind stabilită în mărime de 4300 lei pentru suma asigurată de 79629,63 lei, beneficiar al asigurării

fiind OCN „Flex Financial” SRL. La fel, prima de asigurare a fost inclusă în contractul de credit, iar din conținutul acestuia rezultă că debitorul a obținut suma de 10300 lei în loc de 6000 lei (fila 8 dosar administrativ).

Urmare a desfășurării procedurii administrative, CNPF a emis hotărârea nr.30/3/2024 *cu privire la petiția înregistrată la Comisia Nalionala a Pieței Financiare cu nr.2514 în data de 04.04.2024, în raport cu OCN „Flex Financial” SRL și SAR „Moldcargo” SA,* (fila 164-177 dosar administrativ), prin care a decis:

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 consumătorului prin utilizarea practicilor comerciale incorecte la încheierea Contractului de credit nebancar nr.100783 din data de 27.09.2023, completat cu Contractul de asigurare facultativă de accidente nr.ADF0679.2023 din data de 27.09.2023.

2. *Se constată încalcărea 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 încalcarea de către SAR „Moldcargo” SA a art.89 alin.(1) lit.a) și lit.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 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 consumătorului în privința produsului (contractului de credit) prin influența nejustificată și practică care il determina sau este susceptibila să il determine pe consumător să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.***

6. *Se prescrie SAR „Moldcargo” SA:*

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 conditiilor de asigurare facultativă de accidente.

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

1) pentru sbp.1 și sbp.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 sbp.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.

Nefiind de acord cu hotărârea sus indicată, atât Moldcargo"SA, cât și OCN „Flex Financial" SRL a depus la CNPF cereri prealabile, care prin hotărârea CNPF nr.38/10 din 13 august 2024 au fost respinse (fila 256-262 dosar administrativ).

Verificând legalitatea actului contestat prin prisma respectării procedurii administrative, instanța constată că procedura a fost inițiată prin petiția nr.2514 din 04.04.2024, depusă de reprezentantul petiționarului Ana Golban, SRL Anticolect Consulting", prin care s-a solicitat verificarea legalității acțiunilor OCN „Flex Financial" SRL.

Ulterior, prin dispoziția președintelui CNPF nr.283 din 05.04.2024, OCN „Flex Financial" SRL a fost atras în procedura administrativă, din oficiu, ceea ce reflectă respectarea regulilor privind participarea subiecților vizați la procedură. În același act, autoritatea a dispus suspendarea procedurii până la prezentarea explicațiilor și înscrisurilor solicitate, măsură justificată de necesitatea acumulării probelor (fila 9-10 dosar administrativ).

OCN „Flex Financial" SRL a prezentat explicații și înscrisuri la data de 09.04.2024 (nr.21/2024), ceea ce demonstrează că i s-a oferit posibilitatea efectivă de a-și expune poziția și de a contribui la stabilirea situației de fapt (fila 17-35 dosar administrativ).

La fel, prin dispoziția nr.346 din 26.04.2024 a fost atras în procedura administrativă din oficiu SAR„Moldcargo"SA (fila 37-39 dosar administrativ), care la 09.05.2024 a prezentat explicații și înscrisuri (fila 50-111 dosar administrativ).

Prin dispoziția nr.402 din 22.05.2024 a fost prelungit termenul de examinare, până la data de 07.06.2024 (fila 114-115 dosar administrativ).

Ulterior, prin dispoziția nr.451 din 04.06.2024, procedura administrativă a fost suspendată până la data înregistrării la CNPF a explicațiilor și înscrisurilor suplimentare de către „Flex Financial"SRL (fila 122-124 dosar adminstrativ).

La 12.06.2024 și la 17.06.2024, de „Flex Financial"SRL au fost depuse explicații suplimentare (fila 125-128 dosar administrativ).

Totodată, prin prisma art.94 din Codul administrativ, în cadrul procedurii administrative a fost audiat reprezentantul SAR„Moldcargo"SA (fila 131-133 dosar administrativ).

Așadar, instanța reține 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, verificând legalitatea hotărîrii CNPF nr.30/3/2024 din 18.06.2024, în partea pct.1, pct.4 și pct.5, ce vizează OCN „Flex Financial", concluziile CNPF au fost fundamentate inclusiv pe explicațiile OCN „Flex Financial" SRL, expuse în cadrul procedurii administrative prin scrisorile nr.2660 din 10.04.2024, nr.4602 din 13.06.2024 și nr.4664 din 17.06.2024, pe explicatiile SAR „Moldcargo" SA, oferite prin scrisoarea înregistrată la CNPF cu nr.3506 din 10.05.2024, precum și pe circumstanțele de fapt stabilite de CNPF în cadrul exercitării mandatului de autoritate de supraveghere în domeniul drepturilor consumătorului.

În prezenta acțiune, participanții la proces nu pun la îndoială faptul că reclamantul a intermediat contracte de asigurare pentru SAR „Moldcargo" SA, în baza contractului de mandat nr.3 din 20.02.2023.

În acest context se reține că pe 27.09.2023 reclamantul a încheiat cu Golban Ana un contract de credit nebancar, în mărime de 10300 lei și un contract de asigurare facultativă de accidente. Prima de asigurare în mărime de 4300 lei a fost achitată integral de asigurat, din contul creditului acordat, conform bonului fiscal din 27.09.2023.

CNPF a analizat raporturile contractuale prin prisma normelor din Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 și Legea privind activitatea de asigurare sau de reasigurare nr.92 din 07.04.2022.

Cercetând condițiile contractuale din contractul de asigurare facultativă încheiat cu Golban Ana, instanța de judecată constată că contractul prevede că beneficiarul asigurării era chiar creditorul- OCN „Flex Financial" SRL până la acoperirea soldului creditului, chiar dacă este intermediat pentru SAR „Moldcargo" SA, ceea ce înseamnă că, în caz de producere a riscului, despăgubirea era direcționată în primul rând către OCN, nu către consumator.

În acest context, se atrage atenția că beneficiarul asigurării are anumite obligații contractuale (pct.9.1-9.2 din contract) sau beneficiază de despăgubiri din partea asigurătorului în anumite condiții, în mărimea soldului restant al creditului nerambursat (pct.11.1-11.7 din contract). Aceste clauze contractuale au conținut diferit decât cele din contractul (standard) de asigurare facultativă prezentat autorității publice pârâte de SAR „Moldcargo" SA (fila 80-93 dosar administrativ), fapt ce confirmă că reclamantul a făcut careva modificări favorabile activității sale.

Totodată, partea pârâtă a stabilit că Golban Ana a fost determinată să încheie contractul de asigurare, fără a fi informată de OCN „Flex Financial" S.R.L. cu privire la produsul de asigurare. Or, analizând condițiile contractuale în raport cu tabelul de tarife aplicabile asigurării de accidente și cu explicațiile oferite de asigurător și de intermediarul OCN „Flex Financial" S.R.L s-a constatat că prima de asigurare în valoare de 4300 lei, pentru o sumă asigurată de 79629,63 lei, perioadă de 27.09.2023-26.09.2024 a fost calculată prin aplicarea unui tarif total de 5,40%. Acest tarif a rezultat din cumularea mai multor componente: riscul

de deces, riscul de dizabilitate, riscul de pierderi financiare în caz de deces subit și un coeficient de majorare stabilit în funcție de riscurile selectate.

Totuși, s-a reținut că aplicarea tarifului aferent riscului de pierderi financiare în caz de deces subit, precum și a coeficientului de majorare, nu a fost justificată, ceea ce a condus la creșterea neîntemeiată a primei de asigurare. În concret, din cererea declarație semnată de consumator nu rezultă că ar fi fost selectate riscuri suplimentare care să justifice aplicarea unor astfel de majorări. Cu toate acestea, prima a fost calculată ca și cum aceste riscuri ar fi fost incluse.

În același timp, există neconcordanțe între contract și condițiile generale de asigurare. În acest sens, suma asigurată indicată în contract nu respectă cerința de a fi un multiplu de 1000, iar contractul menționează acoperirea unui risc „deces", diferit de cel pentru care s-a aplicat coeficientul de majorare „pierderi financiare în caz de deces subit", risc care nici nu este prevăzut în condițiile standard de asigurare.

În consecință, se constată că intermediarul OCN „Flex Financial" S.R.L. a încheiat contractul în condiții care nu respectă regulile și parametrii stabiliți de asigurător, încălcând astfel cerințele legale prevăzute de Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare, în special obligația de a respecta condițiile de asigurare și de a acționa cu diligență profesională. Aceste abateri au avut ca efect influențarea costului poliței și, implicit, au afectat economic consumatorul.

La fel, autoritatea pârâtă întemeiat a constatat existența unui interes financiar major al OCN „Flex Financial" S.R.L. pentru promovarea și încheierea polițelor de asigurare. Acest interes este demonstrat prin faptul că societatea beneficia de un comision de 50% din prima de asigurare, ceea ce, în cazul concret, însemna un venit de aproximativ 2 150 lei, reprezentând o parte semnificativă raportată la câștigul din contractul de credit. Această situație relevă că intermediarul avea un stimulent financiar puternic de a influența consumatorul să accepte asigurarea.

Deși asigurarea nu era impusă în mod expres ca o condiție contractuală, această configurație contractuală, combinată cu poziția dominantă a creditorului, a creat un dezechilibru în detrimentul consumatorului.

Totodată, 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.

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.

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 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).

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.

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.

În concluzie, elementele analizate demonstrează că modul de prezentare a produsului, interesul financiar ascuns și structura beneficiilor contractuale au fost de natură să inducă în eroare consumatorul și să-i afecteze libertatea de alegere, ceea ce justifică calificarea conduitei ca acțiune înșelătoare în sensul legislației privind protecția consumatorilor.

CNPF a corelat aceste aspecte cu principiul bunei-credințe, consacrat de art.10 alin.(1) din Codul civil, precum și cu obligațiile de profesionalism și onestitate prevăzute la art.89 alin.(1) din Legea nr.92/2022. În acest context, s-a reținut că acțiunile OCN „Flex Financial" S.R.L. și ale asigurătorului sunt contrare diligenței profesionale, întrucât consumatorul a fost determinat să încheie contractul de asigurare fără o informare adecvată asupra produsului.

Prin urmare, măsurile dispuse în pct.1, 4 și 5 ale hotărârii CNPF sunt justificate juridic, întrucât se bazează pe constatarea unor practici contrare diligenței profesionale și susceptibile să denatureze comportamentul economic al consumatorului, fiind astfel conforme cu cadrul legal aplicabil și cu principiile proporționalității și protecției consumatorului.

În ceea ce privește argumentele reclamantului înserate în cererea de chemare în judecată, instanța reține că acestea nu pot fi reținute ca întemeiate, întrucât ele pornesc de la o interpretare selectivă a situației de fapt și ignoră cadrul legal aplicabil.

Astfel, afirmația privind declarația semnată de terțul Ana Golban, în sensul că aceasta ar fi citit contractul, l-ar fi înțeles, și-ar fi asumat integral prevederile și ar fi acționat în mod liber și neviciat, nu este de natură să înlăture legalitatea hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr.30/3 din 18.06.2024, întrucât o asemenea declarație standardizată are o valoare juridică limitată și nu poate prevala asupra constatărilor obiective privind modul efectiv de distribuire a produsului de asigurare și caracterul real al informării consumatorului.

Simplul fapt al semnării unei declarații de luare la cunoștință nu echivalează, în sine, cu o informare completă, corectă și transparentă, în sensul legislației privind protecția consumatorilor, mai ales atunci când analiza autorității relevă neconcordanțe între riscurile efectiv selectate, structura primei și componentele tarifare aplicate. În plus, o astfel de declarație nu are natura unui mecanism de exonerare a intermediarului sau a asigurătorului de obligațiile legale de diligență profesională și de informare precontractuală.

Argumentul reclamantului privind lipsa plăților efectuate de consumator sau presupusa sa eschivare nu are nici o incidență asupra legalității hotărârii contestate, întrucât obiectul controlului exercitat de CNPF este conduita profesionistului la momentul încheierii și derulării raportului contractual, iar nu comportamentul ulterior al consumatorului. Eventualele neexecutări ale obligațiilor de plată nu pot justifica și nici nu pot valida eventuale deficiențe de informare sau practici comerciale incorecte.

În concluzie, argumentele reclamantului se bazează pe o interpretare subiectivă a unor elemente contractuale obișnuite și nu reușesc să răstoarne constatările autorității de supraveghere, care se întemeiază pe aplicarea corectă a normelor legale și pe analiza obiectivă a documentației contractuale.

Referitor la solicitarea de anulare a dispoziției CNPF nr.560, prin care au fost conexate procedurile administrative inițiate la cererea prealabilă depusă de SAR Moldcargo SA din 18.07.2024, prin care se contestă pct.1-4, 6-7 din hotărârea nr.30/32024 și cererea prealabilă depusă de OCN „Flex Financial"SRL din 25.07.2024, prin care se contestă pct.1, 4, 5 din

hotărârea nr.30/32024 urmează a fi respinsă ori prin prisma prevederilor art.80 Cod administrativ autoritatea publică având în vedere principiul egalității de tratament, eficienței, comprehensibilității și transparenței precum și interdependența soluțiilor pe marginea cererilor prealabile corect a conchis asupra oportunității conexării procedurilor administrative inițiate la cererile prealabile menționate supra.

Relaționând circumstanțele de fapt constatate la prevederile legale, instanța reține că hotărârea contestată a fost emisă de autoritatea pârâtă în exercitarea competențelor sale legale de supraveghere și control în domeniul protecției consumatorilor pe piața financiară nebancară, competențe care implică, în mod inerent, un anumit grad de apreciere discreționară.

De asemenea, instanța reține că, în procesul decizional, au fost avute în vedere toate circumstanțele relevante ale cauzei, inclusiv conținutul contractului de credit, al contractului de asigurare, structura costurilor aferente, mecanismul de calcul al primei de asigurare, precum și explicațiile oferite de participanții la procedura administrativă.

Nu se atestă depășirea limitelor legale ale dreptului discreționar, întrucât măsurile dispuse de autoritate – constatarea practicilor comerciale incorecte și interzicerea acestora – se circumscriu atribuțiilor expres prevăzute de lege și urmăresc realizarea scopului protecției consumatorilor.

Prin urmare, actul administrativ contestat nu poate fi calificat ca fiind arbitrar, ci reprezintă rezultatul unei aprecieri motivate și rezonabile a autorității competente, întemeiată pe probele administrate și pe cadrul normativ aplicabil.

Astfel, din considerentele expuse, avand în vedere argumentele și normele de drept invocate supra, în temeiul art. art.224 alin. (1) lit. f) din Codul administrativ, instanța respinge acțiunea de contencios administrativ intentată la cererea de chemare în judecată depusă de *OCN „Flex Financial” SRL* către Comisia Națională a Pieții Financiare, terț SRL„Anticolect Consulting” și Golban Ana privind anularea pct.1, pct.4-5 al hotărârii nr.30/3 din 18.01.2024 și dispoziția nr.560 din 31.07.2024 cu privire la conexarea procedurilor administrative, ca neîntemeiată.

În conformitate cu prevederile art.art.224-225, 229, 232 Cod Administrativ, instanţa de judecată

h o t ă r ă ș t e :

Se respinge ca neîntemeiată acțiunea de contencios administrativ intentată la cererea de chemare în judecată depusă de *OCN „Flex Financial” SRL* către Comisia Națională a Pieții Financiare, terț SRL„Anticolect Consulting” și Golban Ana privind anularea pct.1, pct.4-5 al hotărârii nr.30/3 din 18.01.2024 și dispoziția nr.560 din 31.07.2024 cu privire la conexarea procedurilor administrative.

Hotărârea poate fi atacată cu apel la Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile de la data pronunțării dispozitivului hotărârii, prin intermediul Judecătoriei Chișinău sediul Rîșcani.

Președintele ședinței,
judecător **V. Jomiru-Niculiță**