



Parlamentul României
Senat

ÎNTREBARE PARLAMENTARĂ

Adresată: Domnului Horia Miron Constantinescu, președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

De către: Senator Andrei BUSUIOC

Circumscripția electorală: nr. 39, Vaslui

Grupul parlamentar: Alianța pentru Unirea Românilor

Data: 14/11/2023

Obiectul întrebării: *Inducerea în eroare a clienților prin afișarea de către companiile de telefonie mobilă a prețului în moneda Euro*

Stimate domnule președinte,

Conform Regulamentului nr. 4/2005 privind regimul valutar, Art. 3. - „(1) Plățile, încasările, transferurile și orice alte asemenea operațiuni care decurg din vânzări de bunuri și prestări de servicii între rezidenți, indiferent de raportul juridic care le reglementează, se realizează numai în moneda națională (leu), cu excepția operațiunilor prevăzute în anexa nr. 2 «Categoriile de rezidenți care pot efectua operațiuni în valută», care se pot efectua și în valută.”

Hotărârea nr. 947/2000 privind modalitatea de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare precizează:

Art. 2. – „a) preț de vânzare - prețul final pentru o unitate sau o cantitate determinată de produs, incluzând taxa pe valoarea adăugată și toate taxele suplimentare;”

Art. 3. - „(1) Prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură se exprimă în lei. (2) În cazul în care vânzătorii oferă informații privind prețurile în alte valute, acestea trebuie să fie clare și ușor de înțeles. (...) (4) Responsabilitatea indicării prețului de vânzare și a prețului pe unitatea de măsură revine vânzătorului.”

Art. 4. -„(1) Prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură se indică într-o formă clară, lizibilă și ușor de identificat. (2) Indicarea prețurilor se face astfel încât consumatorul aflat în suprafața de vânzare să le poată vedea în locurile de prezentare fără a întreba vânzătorul. (...) (5) În cazul în care prețurile se află în vitrinele exterioare, acestea se indică astfel încât consumatorul să le poată vedea cu ușurință fără a intra în suprafața de vânzare.”

Așadar, având ca fundament prevederile legale amintite, dorim să vă aducem la cunoștință nemulțumirea clienților cu privire la practica operatorilor economici ce furnizează servicii de telefonie mobilă de a afișa prețurile de vânzare ale abonamentelor și ale încărcărilor specifice cartelelor de tip PrePay în moneda internațională Euro.

Practica afișării de către operatorii de telefonie mobilă a prețului în moneda internațională Euro, deși nu reprezintă un element de noutate, generează un disconfort continuu și major celor care doresc să achiziționeze un abonament sau să își încarce cartelele de tip PrePay. În cele mai frecvente situații, prețurile acestor servicii sunt prezentate în Euro (spre exemplu, Opțiune de 6 Euro/ credit în valoare de 6 Euro). Afișarea acestor prețuri în moneda internațională Euro induce în eroare o mare majoritate a clienților, cei menționați considerând faptul că Euro este cotate întotdeauna la cursul BNR specific zilei în cauză și faptul că vor achita contravaloarea în RON rezultată ca urmare a aplicării cursului BNR, fără a se impune taxe adiționale.

Însă, în situația încărcării cartelelor de tip PrePay, odată fiind realizată conversia Euro/RON și odată cu emiterea bonului fiscal, clienții remarcă o sumă mult mai ridicată față de cea calculată de inițial. Această sumă suplimentară rezultată este compusă din valoarea TVA ce nu este inclusă în prezentarea opțiunii sau a creditului (spre exemplu, Opțiune de 6 Euro/ credit în valoare de 6 Euro) și din valoarea adițională ce rezultă ca urmare a conversiei Euro la un alt curs valutar decât cel al BNR specific zilei în care este achiziționat serviciul în cauză.

Considerăm faptul că valoarea abonamentelor de telefonie mobilă și valoarea unei încărcări telefonice de tip PrePay trebuie exprimată în moneda națională RON,

valoare care include, de asemenea, TVA-ul aferent, fiind precizat, ulterior, echivalentul său în moneda internațională Euro și opțiunile de încărcare corespunzătoare acesteia (în cazul cartelelor de tip PrePay). În această modalitate, clienții cunosc valoarea exactă pe care sunt nevoiți să o achite pentru a achiziționa bunul sau serviciul necesar, fără a calcula, în prealabil, valoarea TVA-ului și conversia Euro la cursul personalizat al operatorilor economici ce furnizează servicii de telefonie mobilă. Totodată, fluctuațiile zilnice ale cursului valutar sunt dificil de urmărit pentru clienți, în special pentru cei care posedă cunoștințe tehnologice și digitale limitate.

Conform prevederilor legale „plățile, încasările, transferurile și orice alte asemenea operațiuni care decurg din vânzări de bunuri și prestări de servicii între rezidenți, indiferent de raportul juridic care le reglementează, se realizează numai în moneda națională (leu)”. Afișarea prețurilor în moneda internațională Euro, deși „plățile, încasările, transferurile și orice alte asemenea operațiuni care decurg din vânzări de bunuri și prestări de servicii” se realizează numai în moneda națională, ridică numeroase preocupări, în special în ceea ce privește impactul asupra populației vulnerabile. Afișarea prețurilor în Euro, într-un stat în care plățile aferente serviciilor se realizează în moneda națională, poate genera discriminarea celor care, ca urmare a inaccesibilității sau a cunoștințelor digitale limitate, nu pot urmări variațiile cursului valutar Euro/RON. Totodată, preocupările ce vizează afișarea prețurilor în Euro au în vedere și lipsa de transparență a tranzacțiilor.

Considerăm că există o delimitare greu perceptibilă între practica afișării prețului în Euro, fără TVA și fără prezentarea lizibilă a cursului de schimb valutar la care se va face conversia (sau informarea clientului cu privire la existența unui curs valutar personalizat) și următoarele prevederile legale regăsite în cadrul Hotărârii nr. 947/2000 privind modalitatea de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare: *Prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură se exprimă în lei; Prețul de vânzare și prețul pe unitatea de măsură se indică într-o formă clară, lizibilă și ușor de identificat; Indicarea prețurilor se face astfel încât consumatorul aflat în suprafața de vânzare să le poată vedea în locurile de prezentare fără a întreba vânzătorul; În cazul în care prețurile se află în vitrinele*

exterioare, acestea se indică astfel încât consumatorul să le poată vedea cu ușurință fără a intra în suprafața de vânzare. Așadar:

- a) Deși prețul de vânzare se exprimă în lei, prețul afișat este exprimat în Euro, generând confuzie privind prețul final de vânzare.
- b) Prețul de vânzare nu este indicat într-o formă clară și ușor de identificat, fiind, în primă instanță, exprimat în Euro, adesea fără TVA și impunând calcule. Frecvent, cursul de schimb valutar la care se va face facturarea nu este lizibil sau accesibil clientului.
- c) Indicarea prețurilor trebuie să se facă astfel încât consumatorul aflat în suprafața de vânzare să le poată vedea în locurile de prezentare fără a întreba vânzătorul. Însă, vom constata în cadrul punctelor de lucru aparținând anumitor operatori economici prețuri afișate în Euro, prețuri care vor impune clientului interacțiunea cu vânzătorul pentru a determina cursul de schimb valutar la care se va face facturarea și prezența/absența TVA.
- d) În cazul în care prețurile se află în vitrinele exterioare, acestea se indică astfel încât consumatorul să le poată vedea cu ușurință fără a intra în suprafața de vânzare. Însă, în vitrinele exterioare ale punctelor de lucru aparținând anumitor operatori economici vom observa prezența reclamelor publicitare pentru abonamente ale căror prețuri sunt exprimate în Euro, impunând, astfel, intrarea în suprafața de vânzare pentru a solicita clarificări.

Având în vedere cele de mai sus, vă rog să ne transmiteți:

1. Câți și ce operatori de telefonie mobilă au fost sancționați, pe parcursul anului 2023 și pe parcursul anului 2022, din cauza promovării către public a prețurilor fără ca acestea să includă toate taxele? Ce sancțiuni au fost aplicate?
2. Pe parcursul anului 2023 și pe parcursul anului 2022, au existat operatori economici de telefonie mobilă care au fost sancționați de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ca urmare a constatării unei discrepanțe majore între cursul BNR la care este cotate Euro și prețul calculat în Euro de către acești operatori?

3. Având în vedere baza legislativă amintită mai sus, privind inducerea în eroare a clienților și nemulțumirea cetățenilor care constată, odată cu facturarea sau cu emiterea bonului fiscal, faptul că trebuie să achite mai mult decât valoarea calculată în RON pentru abonamentele de telefonie și încărcările cartelelor de tip PrePay, vă rugăm să ne comunicați care este poziția Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor privind afișarea prețurilor abonamentelor și încărcărilor cartelelor de tip PrePay în Euro ca reprezentând o formă de publicitate înșelătoare?
4. Afișarea prețului în Euro, fără TVA, în cazul încărcărilor cartelelor de tip PrePay, reprezintă strategie de marketing ce determină clientul să creadă faptul că prețul este mai mic, în realitate acesta fiind mai ridicat. Afișarea prețului în Euro, fără TVA, poate determina clientul de bună credință să încarce cartela PrePay cu o valoare mai ridicată, acesta considerând faptul că TVA-ul este inclus. În viziunea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, reprezintă afișarea prețului în Euro, fără valoarea TVA, o formă de publicitate înșelătoare?
5. Câte sesizări/ reclamații au fost depuse, în cursul anului 2023 și 2022, de către clienți, cu privire la practica operatorilor de a afișa prețurile în Euro, cu urmarea achitării unor sume neașteptate?
6. De ce operatorii economici ce furnizează servicii de telefonie mobilă nu afișează prețurile încărcărilor cartelelor de tip PrePay și ale abonamentelor în RON, incluzând TVA, fiind ulterior precizată contravaloarea în Euro (contravaloarea creditului Euro/opțiunea de încărcare a cartelei PrePay)?

Adițional, dorim să prezentăm discrepanța între cursul valutar specific operatorilor economici ce furnizează servicii de telefonie mobilă și cursul BNR și să evidențiem faptul că există posibilitatea stabilirii unui curs de schimb valutar personalizat la care se va realiza facturarea, ceea ce afectează în sens negativ categoria de clienți cărora nu le este adus la cunoștință faptul că valoarea Euro diferă între operatorii economici.

În situația companiei Orange România, informațiile de pe pagina web susțin următoarele: „cursul de schimb valutar la care se va face facturarea este reprezentat de valoarea cursului de vânzare ING Bank anunțat pe site-ul băncii, în secțiunea dedicată cursului valutar (standard) pentru persoane fizice, în ziua lucrătoare anterioară zilei emiterii facturii, la ora 15:00.”

În cazul companiei Vodafone, informațiile de pe pagina web menționează faptul că plata se realizează „la cursul valutar de referință calculat ca media cursurilor valutare a primelor cinci bănci sistemice din România. Cursul Euro valabil pentru luna în curs este media cursurilor valutare de vânzare a primelor cinci bănci sistemice din România din ultima zi de joi a lunii trecute (pentru facturarea bunurilor achiziționate și a avansului bunurilor achiziționate cu plata în rate), respectiv din a doua zi lucrătoare anterioară datei emiterii facturii (pentru serviciile și ratele bunurilor achiziționate).”

În situația companiei DIGI, informațiile de pe pagina web susțin faptul că „Plata contravalorii serviciilor se va face în Lei, la cursul BNR valabil în ziua emiterii facturii.”

În cazul companiei Telekom, informațiile de pe pagina web susțin următoarele: „Cursul de schimb care va fi folosit pentru calculul facturii tale este cursul publicat de către ING Bank România pentru clienți business.”

Vă rog să transmiteți răspunsul dumneavoastră în scris.

Cu respectul cuvenit,

Senator Andrei BUSUIOC