

Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN –PPS

Autoritatea de Supraveghere Financiară - ASF - Procedură din 25 martie 2019

ARTICOLUL 1

Organizare, administrare și funcționare

(1) SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F., ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

(2) SAL-FIN este constituită în scopul de a asigura aplicarea prevederilor Directivei [2013/11/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) [nr. 2.006/2004](#) și a Directivei [2009/22/CE](#) (Directiva privind SAL în materie de consum) în domeniul protecției consumatorului, transpusă în legislația română prin Ordonanța Guvernului [nr. 38/2015](#) privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare, denumită în continuare OG nr. 38/2015. Ordonanța asigură cadrul de aplicare directă a prevederilor Regulamentului (UE) [nr. 524/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) [nr. 2.006/2004](#) și a Directivei [2009/22/CE](#) (Regulamentul privind SOL în materie de consum).

(3) Funcționarea SAL-FIN se va face conform prevederilor legale în vigoare:

a) Ordonanța de urgență a Guvernului [nr. 93/2012](#) privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea [nr. 113/2013](#), cu modificările și completările ulterioare;

b) legislația primară completată de legislația secundară aplicabilă domeniilor din asigurări-reasigurări, instrumentelor și investițiilor financiare, sistemului de pensii administrate privat, completată de legislația incidentă;

c) Ordonanța Guvernului [nr. 38/2015](#) privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;

d) Legea [nr. 287/2009](#) privind [Codul civil](#), republicată, cu modificările ulterioare;

e) Legea [nr. 53/2003](#) - [Codul muncii](#), republicată, cu modificările și completările ulterioare, și legislația incidentă acesteia.

(4) Prezenta procedură se aplică în soluționarea alternativă a litigiilor în cadrul SAL-FIN.

(5) Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

a) procedurile de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;

b) serviciile neeconomice de interes general;

c) litigiile dintre comercianți;

d) negocierile directe dintre consumator și comerciant;

e) încercările efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;

f) procedurile inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

g) litigiile ce privesc starea civilă, capacitatea persoanelor, dezbateră succesorală, relațiile de familie, drepturi asupra cărora părțile nu pot să dispună.

(6) În funcționarea sa, SAL-FIN este asistată de un secretariat tehnic.

ARTICOLUL 2

Definiții

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizați/utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară [nr. 4/2016](#) privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare.

ARTICOLUL 3

Refuzul SAL-FIN

(1) SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, în conformitate cu prevederile OG [nr. 38/2015](#), pentru următoarele motive:

- a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d) consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- f) litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

(2) În cazul în care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu înaintat, Secretariatul tehnic va prezenta consumatorului o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului complet.

(3) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la alte proceduri SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(4) În cazul în care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform [alin. \(1\)](#), consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

ARTICOLUL 4

Independență și imparțialitate

(1) În cadrul SAL-FIN vor fi înscrși conciliatori ce se vor regăsi în Registrul conciliatorilor, pe domenii specifice competențelor profesionale ale acestora.

(2) Conciliatorii sunt independenți și imparțiali în îndeplinirea atribuțiilor lor.

(3) Nicio autoritate, inclusiv Colegiul de coordonare sau Secretariatul tehnic, nu poate interveni direct sau indirect în adoptarea și propunerea unei soluții de către un conciliator.

(4) Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN se alege de către părți, de comun acord, o persoană din Registrul conciliatorilor.

(5) Conciliatorul desemnat este abilitat să judece un litigiu determinat și să propună părților o soluție de rezolvare a litigiului.

(6) În cazul în care părțile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, Colegiul de coordonare desemnează o altă persoană înscrisă în Registrul conciliatorilor (Registrul).

(7) Conciliatorul consemnează dezbaterile în încheieri de ședință, analizează documentele părților și le predă către Secretariatul tehnic al SAL-FIN.

(8) Colegiul de coordonare poate solicita, la cererea Secretariatului tehnic, orice informații sau documente pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea conciliatorilor în cazurile administrate.

(9) Părțile aflate în litigiu vor fi notificate de către Secretariatul tehnic al SAL-FIN imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la litigiu.

(10) În cursul procedurilor SAL:

a) părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, precum și de a primi din partea conciliatorilor probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

b) părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL în scris pe un suport durabil sau prin poștă electronică, precizându-se motivele pe care se întemeiază rezultatul.

ARTICOLUL 5

Registrul conciliatorilor

(1) Registrul conciliatorilor se constituie conform Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară [nr. 4/2016](#), cu modificările și completările ulterioare.

(2) Înscrierea conciliatorilor în Registru se face specificându-se pentru fiecare conciliator titlurile științifice deținute și activitatea profesională care îl definește, vechimea și domeniul de competențe în care poate soluționa litigiile.

(3) Registrul SAL-FIN al conciliatorilor este public, fiind disponibil pe pagina de internet a SAL-FIN.

(4) Totalitatea conciliatorilor înscrși în Registru constituie Corpul conciliatorilor.

(5) Suspendarea, încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din Registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară [nr. 4/2016](#), cu modificările și completările ulterioare.

ARTICOLUL 6

Răspunderea conciliatorilor

(1) Întrunirea Corpului conciliatorilor se realizează în plen, care reunește totalitatea conciliatorilor înscrși în Registrul conciliatorilor.

(2) În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitatea unui conciliator, Colegiul de coordonare convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterile cazului supus SAL-FIN. Întâlnirea poate fi convocată în termen de 3 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință a situației și se consideră că există cvorum dacă sunt prezenți cel puțin jumătate plus unu din numărul de conciliatori înscrși în Registru. Neîntrunirea numărului determină o altă convocare, la care decizia se ia cu majoritatea celor prezenți. Prezența la convocarea Plenului Corpului conciliatorilor este obligatorie, prin excepție se poate absenta doar în condițiile existenței unor motive bine întemeiate, probate cu înscrisuri.

- (3) Plenul Corpului conciliatorilor va transmite Colegiului de coordonare punctul său de vedere cu privire la situația sesizată.
- (4) Conciliatorii sunt răspunzători și pot fi ținuți să achite daune în condițiile legii atât față de părți, cât și față de SAL-FIN:
- a) dacă după acceptare renunță în mod nejustificat la însărcinarea lor;
 - b) dacă nu participă la soluționarea litigiului sau nu pronunță hotărârea în termenul prevăzut de prezenta procedură;
 - c) dacă nu respectă caracterul confidențial al procedurii SAL;
 - d) dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară [nr. 4/2016](#), cu modificările și completările ulterioare, și prezentei proceduri.
- (5) Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor pentru care au fost investiți și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.
- (6) Plenul Corpului conciliatorilor adoptă recomandări pe care le transmite conciliatorilor. Recomandările sunt adoptate cu majoritatea simplă a celor prezenți la sesiunea extraordinară.

ARTICOLUL 7

Desemnarea conciliatorului

- (1) SAL-FIN publică Registrul conciliatorilor, specializați pentru piața financiară nonbancară, în funcție de domeniul în care dețin competențele profesionale.
- (2) Consumatorul care s-a adresat SAL-FIN indică conciliatorul pe care îl alege. Secretariatul tehnic, în adresa de convocare a celeilalte părți, va comunica acesteia procedura aleasă de consumator pentru soluționarea litigiului, conciliatorul propus, solicitând totodată acordul sau dezacordul cu privire la acesta.
- (3) Comerciantul are dreptul de a refuza conciliatorul ales de reclamant, în termen de maximum 5 zile de la data comunicării. Refuzul poate fi formulat o singură dată.
- (4) În caz de dezacord, Secretariatul tehnic va media părțile pentru alegerea unui conciliator agreeat de ambele părți.
- (5) Dacă părțile nu ajung la un acord, SAL-FIN va desemna un conciliator prin decizie a membrului coordonator al Colegiului de coordonare, la propunerea Secretariatului tehnic.

ARTICOLUL 8

Propunerea unei soluții

- (1) În cazul procedurii SAL prin care se propune o soluție, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii, consumatorii fiind informați despre acest drept înaintea începerii procedurii.
- (2) La debutul procedurii prin propunerea unei soluții, părțile sunt informate cu privire la:
- a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
 - b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
 - c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
 - d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.
- (3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor.

(4) Înainte de a accepta soluția propusă în nota de soluționare, se acordă părților o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a analiza rezultatul concilierii. Înăuntrul termenului de 15 zile calendaristice părțile comunică decizia lor de acceptare sau respingere a soluției propuse.

(5) Rezultatul procedurii SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

(6) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, conciliatorul emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, conciliatorul emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(7) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, Secretariatul tehnic informează consumatorul, pe baza încheierii, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(8) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care conciliatorul a primit de la Secretariatul tehnic dosarul complet al litigiului. În cazul unor litigii complexe, Secretariatul tehnic, la propunerea conciliatorului poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu cel mult 20 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru finalizarea litigiului.

ARTICOLUL 9

Scopul procedurii de propunere a unei soluții

(1) Propunerea unei soluții reprezintă soluționarea unui litigiu sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-FIN, ce survine ca urmare a propunerilor făcute de conciliator, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului, în cadrul procedurii SAL.

(2) Concilierea se bazează pe cooperarea părților și utilizarea, de către conciliator, a unor metode și tehnici specifice, bazate pe comunicare și negociere. Metodele și tehnicile utilizate de către conciliator trebuie să servească exclusiv intereselor legitime și obiectivelor urmărite de părțile aflate în conflict.

(3) Conciliatorul va propune o soluție părților cu privire la conflictul supus concilierii.

ARTICOLUL 10

Procedura de propunere a unei soluții

(1) Procedura este supusă atenției SAL-FIN, în cazul în care consumatorul se adresează SAL-FIN printr-o cerere scrisă.

(2) Procedura presupune convocarea părților de către SAL-FIN, prin intermediul conciliatorilor, aceștia comunicând părților data, locul și ora exactă unde va avea loc procedura de soluționare alternativă a litigiului prin propunerea unei soluții. Procedura se poate derula și on-line, la solicitarea consumatorului. Consumatorul va furniza SAL-FIN datele necesare contactării celeilalte părți.

(3) Convocarea se face în 5 zile calendaristice de la data desemnării conciliatorului, prin mijloace electronice, scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin fax sau prin orice alt mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului actului și confirmarea primirii acestuia.

(4) Data primei concilieri conform procedurii alese se va stabili nu mai târziu de 10 zile calendaristice de la data primirii convocării de către părți.

(5) Consumatorul are obligația să confirme participarea la conciliere într-un termen de 5 zile de la primirea convocării, în caz contrar, litigiul se clasează de la soluționare prin intermediul SAL-FIN.

(6) La solicitarea expresă scrisă a oricăreia dintre părți se va putea stabili o altă dată a procedurii de soluționare alternativă a litigiului prin propunerea unei soluții, o singură dată, asupra căreia trebuie să își dea acordul ambele părți.

(7) Conciliatorul va îndruma părțile pentru găsirea unor soluții reciproc avantajoase/concesii echitabile, propunând soluția pentru rezolvarea litigiului în mod amiabil.

(8) Părțile vor beneficia de îndrumarea conciliatorului pentru cel mult 3 întâlniri. Dacă în 3 întâlniri părțile nu se înțeleg, concilierea se va considera a fi eșuată.

(9) Părțile aflate în conflict au dreptul să fie asistate de avocat sau de alte persoane. Conciliatorul va atrage atenția persoanelor care participă la procedură asupra obligației de păstrare a confidențialității.

(10) Dacă, pe parcursul concilierii, apare o situație de natură să afecteze scopul acesteia, independența sau imparțialitatea conciliatorului, acesta este obligat să o aducă la cunoștință părților, care vor decide asupra menținerii sau denunțării procedurii.

(11) Conciliatorul comunică persoanelor implicate soluția propusă pentru soluționarea litigiului în vederea exprimării de către acestea a acordului sau a dezacordului privind soluția propusă conform [art. 11](#) din OG nr. 38/2015. Încheierea concilierii ia sfârșit, după caz:

a) prin întocmirea de către conciliator a unei hotărâri motivate, iar în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă SAL-FIN emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților. Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produc efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă. Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu;

b) prin retragerea consumatorului din cadrul procedurii cazul este considerat clasat.

(12) Prin redactarea de către conciliator și semnarea unei note de soluționare a concilierii, părțile vor stabili și dacă își însușesc soluția în totalitate sau dacă își rezervă dreptul de a apela la o altă modalitate de soluționare a litigiului sau a unei părți din acesta.

(13) Dacă se ajunge la o conciliere, litigiul este considerat rezolvat.

(14) Dacă nu se ajunge la conciliere, la cererea de chemare în judecată, partea interesată poate anexa încheierea prin care se constată rezultatele procedurii SAL.

ARTICOLUL 11

Constituirea resurselor financiare

(1) Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumatorul parte în litigiu.

(2) În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicită.

(3) În cazul în care părțile solicită soluționarea litigiului într-o locație diferită de cea a SAL-FIN pentru care este necesară deplasarea conciliatorului și a Secretariatului tehnic, partea solicitantă asigură spațiul și suportă costul deplasării.

ARTICOLUL 12

Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 11 [alin. \(3\)](#).

ARTICOLUL 13

Obligația de confidențialitate

Conciliatorii și personalul Secretariatului tehnic au obligația de a asigura confidențialitatea procedurii.

ARTICOLUL 14

Limba utilizată în conciliere

Limba folosită în desfășurarea concilierii este limba română. Partea ce solicită desfășurarea dezbaterilor în altă limbă, la cererea și pe cheltuiala sa, va asigura conciliatorului serviciile unui interpret.