

Anexa nr. 2

Procedura pentru soluționare alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN-PIS

(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 din domeniile din asigurări-reasigurări, instrumentelor și investițiilor financiare și 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 acestora.

(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 succesoră, 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) În îndeplinirea atribuțiilor lor, conciliatorii sunt independenți și imparțiali față de părțile din litigiu.

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

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

(4¹) Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN, se va desemna de către Secretariatul tehnic un conciliator înscris în Registrul conciliatorilor, în sistem ciclic, respectiv, în ordinea numerică a înscrierii acestora, începând cu numărul 1, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare și ale prezentei proceduri.

(4²) Conciliatorul desemnat are la dispoziție 3 zile lucrătoare de la data la care a fost înștiințat de Secretariatul tehnic să examineze preliminar documentele și să depună la dosar declarația de acceptare, independență, imparțialitate și disponibilitate.

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

(6) 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.

(7) 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.

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

- (2) Înscrisura 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 dezbateră 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;
 - b¹) dacă nu respectă condițiile de formă privind elementele hotărârii prevăzute de dispozițiile art. 15 alin. (1⁷) din Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare;
 - c) dacă nu respectă caracterul confidențial al concilierii;
 - d) dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare și ale 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

Impunerea unei soluții

(1) La debutul procedurii prin impunerea unei soluții, părțile sunt informate cu privire la condițiile speciale ale unei astfel de alegeri, și anume:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage dintr-o asemenea procedură;
- d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată;
- e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(2) SAL-FIN se asigură că părțile își dau acordul scris cu privire la caracterul obligatoriu al soluției, anterior demarării procedurilor.

(3) SAL-FIN organizează și administrează soluționarea litigiilor naționale pe calea soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN, în mod instituționalizat, pe baza sesizării SAL-FIN în condițiile prezentei proceduri.

ARTICOLUL 8

Desemnarea conciliatorului

(1) SAL-FIN publică Registrul conciliatorilor, specializați pentru piața financiară nonbancară, în funcție de domeniul în care dețin competențele profesionale.

(2) Conciliatorul va fi desemnat de către Secretariatul Tehnic în sistem ciclic, respectiv, în ordinea numerică a înscrierii acestora în Registrul Conciliatorilor, cu respectarea prevederilor din Regulamentul A.S.F. nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare și ale prezentei proceduri.

(3) Secretariatul tehnic, în adresa de convocare, va comunica părților, conciliatorul desemnat, și procedura aleasă de către consumator pentru soluționarea litigiului.

(4) Orice conciliator desemnat care are cunoștință că în privința sa există o cauză de recuzare sau de incompatibilitate este obligat să înștiințeze Secretariatul Tehnic înainte de a accepta cererea de conciliere sau, dacă aceste fapte intervin după acest moment, conciliatorul desemnat are obligația de a înștiința atât părțile cât și Secretariatul Tehnic de îndată ce a luat cunoștință de existența lor.

(5) Împotriva conciliatorului desemnat care a acceptat concilierea litigiului se poate formula cerere de recuzare pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, de oricare dintre părți în termenul de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care părțile au luat cunoștință de

de desemnarea acestuia sau, după caz, de la survenirea cauzei de recuzare. Recuzarea trebuie să fie cerută cu o motivare pertinentă și obiectivă.

(6) Analiza cererilor de recuzare se realizează de către Secretariatul tehnic, care, în termen de 5 zile, decide asupra acceptării sau respingerii acesteia. Nerespectarea condițiilor prezentului articol atrage inadmisibilitatea cererii de recuzare.

(7) În situația în care se admite cererea de recuzare formulată împotriva conciliatorului desemnat, pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, cererea consumatorului este repartizată de către Secretariatul Tehnic următorului conciliator eligibil la acea dată, în termen de 3 zile lucrătoare.

(8) Conciliatorul desemnat în conformitate cu alin. (7), va relua procedura, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și a ale prezentei proceduri.

(9) Procedura de înlocuire este identică și în caz de abținere, renunțare la numire, imposibilitate sau deces.

ARTICOLUL 8¹

Procedura de impunere a unei soluții

(1) Pentru a se deschide procedura, consumatorul trebuie să se adreseze SAL-FIN printr-o cerere scrisă, ce se poate depune în nume propriu sau prin reprezentant. Când reprezentarea consumatorului se va face prin intermediul unei terțe persoane, se va anexa prezentei cereri un înscris autentic, iar în cazul în care consumatorul va fi reprezentat printr-o asociație de protecția consumatorilor luată în evidența ANPC, se va depune o împuternicire expresă din partea consumatorului.

(2) Procedura presupune convocarea părților de către SAL-FIN, prin intermediul conciliatorului desemnat, acesta comunicând părților data, locul și ora exactă unde va avea loc procedura de soluționare alternativă a litigiului prin impunerea 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) În termen de maximum 10 zile de la data desemnării conciliatorului, părțile sunt obligate să transmită toate documente solicitate de către conciliator în scopul soluționării litigiului.

(5) Conciliatorul își exercită activitatea cu titlu individual, independent și imparțial față de părțile din litigiu, fiind supuși numai legii, iar aprecierea probelor și luarea deciziilor se fac în baza convingerii intime a conciliatorului.

ARTICOLUL 9

Hotărârea conciliatorului

(1) Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere.

(2) Dacă părțile nu au convenit altfel, conciliatorul trebuie să pronunțe hotărârea în termen de cel mult 90 de zile de la data la care a primit dosarul complet al reclamației.

(3) Părțile pot propune în scris prelungirea termenului, cu acordul conciliatorului și informarea Secretariatului tehnic.

(4) Pentru motive temeinice, termenul poate fi prelungit cu cel mult 45 de zile.

(5) Conciliatorul soluționează litigiul în temeiul normelor de drept aplicabile, ținând seama, atunci când este cazul, și de uzanțele comerciale.

(6) Hotărârea se redactează în scris și trebuie să cuprindă cel puțin următoarele:

a) elementele de identificare ale conciliatorului (numele, prenumele, numărul de înregistrare din Registrul conciliatorilor, date de contact), locul și data pronunțării hotărârii;

b) numele părților, domiciliul sau sediul, elementele lor de identificare și numele reprezentanților părților, după caz, și calitatea acestora;

c) menționarea acordului părților privind caracterul obligatoriu al soluției;

d) obiectul litigiului și susținerile pe scurt ale părților și probele administrate;

e) motivele de fapt și de drept pe care se întemeiază hotărârea;

f) calea de atac și termenul de exercitare a acesteia;

g) semnătura conciliatorului.

(7) Erorile materiale sau omisiunile cu privire la numele, calitatea și susținerile părților sau cele de calcul, precum și orice erori materiale din textul hotărârii pot fi îndreptate din oficiu sau la cererea oricăreia dintre părți, formulată în 15 zile calendaristice de la primirea respectivei hotărâri.

(8) Conciliatorul se pronunță de îndată asupra cererii prin încheiere, care se anexează hotărârii.

(9) Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Aceasta poate fi atacată la instanța de judecată competentă, în termen de 15 zile de la comunicare.

(10) Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

(11) Hotărârile conciliatorilor sau extrase din acestea pot fi publicate, în informări sau în rapoartele anuale, cu respectarea strictă a legislației privind prelucrarea datelor cu caracter personal, în special atunci când se referă la probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigiu între consumatori și comercianți.

ARTICOLUL 10

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 11

Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 10 [alin. \(3\)](#).

ARTICOLUL 12

Obligația de confidențialitate

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

ARTICOLUL 13

Limba utilizată în procedura de impunere a unei soluții

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.