

ACTE ALE AUTORITĂȚII DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

REGULAMENT

pentru modificarea și completarea Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)

În temeiul prevederilor art. 5 și art. 6 alin. (2) din 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,

în baza prevederilor art. 15 și 17 din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare, care instituie cadrul legal astfel încât reclamațiile împotriva comercianților să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței,

în urma deliberărilor Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din cadrul ședinței din data de 31.03.2021,

Autoritatea de Supraveghere Financiară emite prezentul regulament:

Art. I. — Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 383 din 19 mai 2016, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 9 alineatul (2), după litera b) se introduce o nouă literă, litera b¹), cu următorul cuprins:

„b¹) aprobă formularele necesare desfășurării procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, precum și modelul hotărârilor pronunțate de conciliatori în urma procedurilor privind soluționarea alternativă a litigiilor și modificările la acestea;”.

2. La articolul 9 alineatul (2), litera c) se modifică și va avea următorul cuprins:

„c) în vederea promovării activității SAL-FIN, publică periodic informații care conțin exemple de soluții pronunțate de conciliatorii din cadrul SAL-FIN;”.

3. La articolul 13, după alineatul (7) se introduce un nou alineat, alineatul (7¹), cu următorul cuprins:

„(7¹) Conciliatorul desemnat pentru soluționarea unui litigiu are obligația să depună la dosar declarația de acceptare, independentă, imparțialitate și disponibilitate.”

4. La articolul 15, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 15. — (1) Soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată SAL-FIN se realizează de către un conciliator înscris în Registrul conciliatorilor, desemnat de către Secretariatul tehnic în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora, începând cu numărul 1.”

5. La articolul 15, după alineatul (1) se introduc opt noi alineate, alineatele (1¹)—(1⁸), cu următorul cuprins:

„(1¹) Conciliatorul va fi desemnat potrivit competențelor profesionale specifice litigiului supus soluționării.

(1²) În situația în care se admite cererea de recuzare formulată împotriva conciliatorului desemnat, pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, conciliatorul

este indisponibil din orice motiv sau se abține de la soluționarea litigiului pentru o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile din litigiu, cererea consumatorului, indiferent de procedura aleasă, este repartizată de către Secretariatul tehnic următorului conciliator eligibil, în termen de 3 zile lucrătoare.

(1³) Conciliatorul desemnat în conformitate cu prevederile alin. (1²) va relua procedura, cu respectarea prevederilor prezentului regulament.

(1⁴) Dacă ordinea din Registrul conciliatorilor se schimbă din cauze de radiere, retragere, înregistrarea unui nou conciliator sau stare de incompatibilitate a unui conciliator se respectă aceeași ordine de desemnare crescătoare.

(1⁵) Algoritmul ciclic de desemnare a conciliatorului, redat în cuprinsul dispozițiilor alin. (1)—(1⁴), se va aplica atât pentru procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții, cât și pentru procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții, în ordinea numărului curent din Registrul conciliatorilor.

(1⁶) Conciliatorul desemnat se va pronunța asupra litigiului, prin emiterea unei hotărâri motivate sau întocmirea unei încheieri, conform procedurii de soluționare alternativă a litigiului alese.

(1⁷) 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, datele 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.

(1⁸) 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.

Conciliatorul se pronunță de îndată asupra cererii prin încheiere, care se anexează hotărârii."

6. La articolul 15, alineatul (2) se abrogă.

7. La articolul 20, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

„(3) Conciliatorii beneficiază de o remunerație în sumă fixă brută pentru fiecare caz de conciliere, finalizat prin emiterea unei hotărâri motivate sau întocmirea unei încheieri, într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurilor SAL.”

8. La anexa nr. 1 articolul 4, alineatele (2) și (4) se modifică și vor avea următorul cuprins:

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

.....
(4) Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea 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.”

9. La anexa nr. 1 articolul 4, după alineatul (4) se introduce un nou alineat, alineatul (4¹), cu următorul cuprins:

„(4¹) 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.”

10. La anexa nr. 1 articolul 4, alineatul (6) se abrogă.

11. La anexa nr. 1 articolul 6 alineatul (4), după litera b) se introduce o nouă literă, litera b¹), cu următorul cuprins:

„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;”.

12. La anexa nr. 1 articolul 6 alineatul (4), litera d) se modifică și va avea următorul cuprins:

„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.”

13. La anexa nr. 1 articolul 7, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

„(2) Conciliatorul va fi desemnat de către Secretariatul tehnic în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora în Registrul conciliatorilor, începând cu numărul 1, cu

respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.”

14. La anexa nr. 1 articolul 7, după alineatul (2) se introduc două noi alineate, alineatele (2¹)—(2²), cu următorul cuprins:

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

(2²) 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.”

15. La anexa nr. 1 articolul 7, alineatele (3)—(5) se modifică și vor avea următorul cuprins:

„(3) Împotriva conciliatorului desemnat care a acceptat soluționarea litigiului se poate formula cerere de recuzare pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, de oricare dintre părți, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care părțile au luat cunoștință de desemnarea acestuia sau, după caz, de la survenirea cauzei de recuzare. Recuzarea trebuie să fie cerută cu o motivare pertinentă și obiectivă.

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

(5) 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, în termen de 3 zile lucrătoare.”

16. La anexa nr. 1 articolul 7, după alineatul (5) se introduc două noi alineate, alineatele (6) și (7), cu următorul cuprins:

„(6) Conciliatorul, desemnat în conformitate cu prevederile alin. (5), va relua procedura, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

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

17. La anexa nr. 1 articolul 8, după alineatul (1) se introduce un nou alineat, alineatul (1¹), cu următorul cuprins:

„(1¹) 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 un înscris autentic, iar în cazul în care consumatorul va fi reprezentat printr-o asociație de protecție a consumatorilor luată în evidență de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, se va depune o împuternicire expresă din partea consumatorului.”

18. La anexa nr. 1 articolul 8, alineatele (7) și (8) se modifică și vor avea următorul cuprins:

„(7) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, conciliatorul informează consumatorul, pe baza încheierii, despre căile de atac prevăzute de lege la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(8) Rezultatul procedurii SAL este comunicat Secretariatului tehnic și părților de către conciliator, 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.”

19. La anexa nr. 2 articolul 4, alineatele (1) și (2) se modifică și vor avea următorul cuprins:

„(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.”

20. La anexa nr. 2 articolul 4, după alineatul (4) se introduc două noi alineate, alineatele (4¹) și (4²), cu următorul cuprins:

„(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.”

21. La anexa nr. 2 articolul 4, alineatul (5) se modifică și va avea următorul cuprins:

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

22. La anexa nr. 2 articolul 6 alineatul (4), după litera b) se introduce o nouă literă, litera b¹), cu următorul cuprins:

„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”.

23. La anexa nr. 2 articolul 6 alineatul (4), litera d) se modifică și va avea următorul cuprins:

„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.”

24. La anexa nr. 2, articolul 8 se modifică și va avea următorul cuprins:

„ARTICOLUL 8

Desemnarea conciliatorului

(1) SAL-FIN publică Registrul conciliatorilor, specializat 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 Autorității de Supraveghere Financiară 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 termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care părțile au luat cunoștință 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 acestora. 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 ale prezentei proceduri.

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

25. La anexa nr. 2, după articolul 8 se introduce un nou articol, articolul 8¹, cu următorul cuprins:

„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 protecție a 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 supus numai legii, iar aprecierea probelor și luarea deciziilor se fac în baza convingerii intime a conciliatorului."

26. La anexa nr. 2, articolul 9 se modifică și va avea următorul cuprins:

„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, datele 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."

27. La anexa nr. 2 articolul 10, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

„(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."

Art. II. — Prezentul regulament se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării.

p. Președintele Autorității de Supraveghere Financiară,
Elena Doina Dascălu