

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

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 din domeniile asigurărilor-reasigurărilor, 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 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 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 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 tehnice 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 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.

(5) Conciliatorul/Conciliatorii consemnează dezbaterile în încheieri de ședință, analizează documentele părților și le predă/predau 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) 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 conciliatorilor este public, fiind disponibil pe pagina de internet a SAL-FIN.

(4) Totalitatea conciliatorilor înscriși 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 înscriși 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 înscriși 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 concilierii;

d) dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit regulamentului prevăzut la [alin. \(1\)](#) și prezentei proceduri.

(5) Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor cu 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

Comisia de conciliere

(1) Comisia de conciliere este formată dintr-un conciliator unic sau din 3 conciliatori desemnați, dintre care unul este supraconciliator. Soluționarea litigiului aparține exclusiv Comisiei de conciliere.

(2) Pentru fiecare litigiu supus soluționării alternative prin procedura impunerii unei soluții în cadrul SAL-FIN, consumatorul desemnează un conciliator odată cu depunerea solicitării la SAL-FIN.

(3) Comerciantul are obligația ca, în termen de 5 zile de la data de când i-a fost comunicat litigiul de către SAL-FIN, să își exprime acordul sau dezacordul cu privire la persoana conciliatorului desemnat de către consumator.

(4) În cazul în care comerciantul nu este de acord cu persoana conciliatorului ales de consumator, va desemna la rândul său un conciliator, iar prin aplicarea unui algoritm stabilit de către Colegiul de coordonare SAL-FIN se va numi, prin decizie a membrului coordonator, un supraconciliator, la propunerea Secretariatului tehnic. Desemnarea conciliatorului de către comerciant se face în termenul prevăzut la alin. (3).

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

(6) Comisia de conciliere se consideră constituită la data acceptării conciliatorului unic sau, după caz, la data desemnării supraconciliatorului.

(7) În termen de maximum 10 zile de la data constituirii, părțile sunt obligate să transmită toate documentele solicitate de comisia de conciliere în scopul soluționării litigiului.

(8) Comisia de conciliere va putea dispune, după caz, ascultarea părților, în măsura în care este necesar, și reluarea dezbaterilor în ședințe succesive.

(9) În condițiile recuzării unuia sau mai multor conciliatori, aceștia se înlocuiesc conform procedurii prevăzute la [alin. \(2\) - \(4\)](#). Ulterior recuzării și înlocuirii conciliatorilor, noii conciliatori vor relua procedura SAL.

(10) Recuzarea trebuie să fie cerută, cu o motivare pertinentă și obiectivă, sub sancțiunea decăderii, în termen de 5 zile de când partea a luat cunoștință de numirea conciliatorului sau de când a apărut cauza.

(11) Conciliatorii pot fi recuzați motivat pentru cauze ce pun la îndoială independența și imparțialitatea lor, în conformitate cu prevederile Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară [nr. 4/2016](#), cu modificările și completările ulterioare.

(12) Orice conciliator care știe că există o cauză de recuzare a sa este obligat să înștiințeze atât părțile, cât și pe ceilalți conciliatori înainte de a accepta însărcinarea de conciliere sau, dacă aceste fapte intervin după acest moment, de îndată ce a luat cunoștință de existența lor.

(13) Cererile de recuzare neîntemeiate sau nejustificate de către partea care a cerut recuzarea conduc la anularea recuzării.

(14) În caz de retragere a conciliatorului/conciliatorilor, acesta/aceștia va/vor fi înlocuit/înlocuiți conform prezentei proceduri.

ARTICOLUL 9

Hotărârea Comisiei de conciliere

(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, Comisia de conciliere trebuie să pronunțe hotărârea în termen de cel mult 90 de zile de la data constituirii sale.

(3) Părțile pot propune în scris prelungirea termenului, cu acordul Comisiei de conciliere.

(4) Pentru motive temeinice, termenul poate fi prelungit de Comisia de conciliere cu cel mult 60 de zile.

(5) Hotărârea se ia cu unanimitate de voturi sau, în caz de dezacord, cu majoritate. Conciliatorul care a avut o altă părere își va redacta și semna opinia separată, cu motivare.

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

(7) Hotărârea se redactează în scris și trebuie să cuprindă identitatea părților, domiciliul, numele și domiciliul în cazul reprezentanților, persoanele participante la dezbaterile litigiului, componența nominală a Comisiei de conciliere, menționarea acordului părților privind caracterul obligatoriu al soluției, obiectul litigiului și susținerile pe scurt ale părților, locul și data pronunțării hotărârii, semnăturile tuturor conciliatorilor, cu excepția celei a conciliatorului care a avut o altă părere, dacă este cazul.

(8) Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării.

(9) Greșelile materiale din textul hotărârii, greșeli evidente ce nu schimbă fondul soluției, precum și greșelile de calcul pot fi rectificate, la cererea oricăreia dintre părți, în termenul prevăzut, printr-o cerere de îndreptare, pronunțarea având loc în cadrul aceleiași Comisii de conciliere.

(10) 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.

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

(12) Hotărârile Comisiei de conciliere pot fi publicate.

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 sau a Comisiei de conciliere 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 dezbaterii în altă limbă, la cererea și pe cheltuiala sa, va asigura conciliatorului serviciile unui interpret.