

# 1) Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN din 27.04.2016

## ARTICOLUL 1. Organizare, administrare și funcționare

(1) SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (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, 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) OG nr. 38/2015;

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;

f) Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

(4) Prezenta procedură se aplică funcționării SAL-FIN înființate de A.S.F.

(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 asistat de un Secretariat tehnic.

## **ARTICOLUL 2. Definiții**

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

## **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, aceasta va prezenta ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

(3) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile 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 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) Desemnarea conciliatorului se realizează în termen de 5 zile de la depunerea cererii de soluționare alternativă a litigiului de către SAL-FIN.

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

(7) 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.

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

(9) Secretariatul tehnic al SAL-FIN nu participă la adoptarea unei decizii de către un conciliator.

(10) A.S.F. poate solicita orice informații sau documente pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea conciliatorilor în cazurile administrate.

(11) 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.

(12) În cursul procedurilor SAL-FIN:

a) părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, în termen de 15 zile calendaristice de la data sesizării SAL-FIN, precum și de a primi din partea SAL-FIN 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 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

(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) Încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din Registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

## **ARTICOLUL 6. Răspunderea conciliatorilor**

(1) În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitate, Colegiul convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterăa 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. Absența de la convocare poate fi motivată, în caz contrar aplicându-se Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

(2) 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 judecarea litigiului sau nu pronunță hotărârea în termenul stabilit de prezenta procedură;

c) dacă nu respectă caracterul confidențial al procedurii SAL-FIN;

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

(3) Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor cu care au fost sesizați și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.

## **ARTICOLUL 7. Secretariatul tehnic al SAL-FIN**

(1) Secretariatul tehnic se constituie în cadrul SAL-FIN ca centru operațional de prelucrare a informațiilor cu privire la disputele aduse spre soluționare.

(2) Secretariatul tehnic este format din personal cu atribuții referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, citarea părților și comunicarea actelor și alte activități de natură administrativă, acordarea îndrumărilor necesare desfășurării activității, precum și din personal cu atribuții de specialitate, care să asigure suportul tehnic de specialitate pentru activitatea conciliatorilor în sensul 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) Consumatorul care s-a adresat SAL-FIN indică conciliatorul pe care îl alege. Secretariatul tehnic, în adresa de convocare a celeilalte părți, va indica acesteia conciliatorul propus, solicitând ca odată cu acceptarea soluției alese de rezolvare a litigiului să indice acordul sau dezacordul cu privire la acesta.

(3) Comerciantul are dreptul de a refuza conciliatorul ales de reclamant fără a justifica refuzul, în termen de maximum 5 zile de la data comunicării. Refuzul poate fi formulat o singură dată.

(4) În caz de dezacord, SAL-FIN va media părțile pentru alegerea unui conciliator de comun acord de ambele părți și va comunica acestora data și ora primei întâlniri.

## **ARTICOLUL 9. Propunerea unei soluții**

(1) În cazul procedurilor SAL-FIN 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) Înainte de a accepta soluția propusă, 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-FIN este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 60 de zile calendaristice de la data la care Secretariatul tehnic a primit dosarul complet al reclamației și a fost desemnat conciliatorul, cu excepția situației în care acest termen a fost prelungit.

(4) Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

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

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

(7) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(8) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.

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

(10) Procedurile SAL se finalizează în 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului. În cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 45 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

## **ARTICOLUL 10. 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 conciliatori, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului, în cadrul procedurilor SAL-FIN.

(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) Procedura de propunere a unei soluții este facultativă pentru părți și nu poate avea loc decât în baza unui acord exprimat de părți.

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

## ARTICOLUL 11. 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, aceasta 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 va face prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin fax sau orice alt mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului actului și confirmarea primirii acestuia.
- (4) Data concilierii conform procedurii alese se va stabili nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii convocării de către părți.
- (5) Părțile confirmă sau infirmă participarea la procedura de soluționare alternativă a litigiului prin propunerea unei soluții, în termen de 5 zile de la primirea convocării. În cazul lipsei răspunsului sau al infirmării participării, litigiul se clasează pentru soluționarea 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) Procedurile de SAL-FIN se finalizează în termen de 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului.
- (10) În cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu cel mult 45 de zile și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.
- (11) 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.
- (12) 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.
- (13) 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 produce 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.

(14) Prin încheierea și semnarea unei note de soluționare de conciliere, 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.

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

(16) Dacă nu se ajunge la conciliere, la cererea de chemare în judecată, partea interesată poate anexa nota de soluționare prin care se constată rezultatele procedurii SAL-FIN.

(17) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

## **ARTICOLUL 12. 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 solicita.

(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 13. Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității**

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 12 [alin. \(3\)](#).

## **ARTICOLUL 14. Obligația de confidențialitate**

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

## **ARTICOLUL 15. 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.

## **ARTICOLUL 16. Dispoziții finale**

Data intrării în vigoare a prezentei proceduri este data publicării Regulamentului [nr. 4/2016](#) privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

