

## **PROCEDURĂ din 27 aprilie 2016 pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN**

### **Art. 1: Organizare, administrare și funcționare**

**(1)** SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de 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 nr. 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 din domeniile asigurărilor-reasigurărilor, instrumentelor și investițiilor financiare și 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 succesorală, relațiile de familie, drepturi asupra cărora părțile nu pot să dispună.

**(6)** În funcționarea sa, SAL-FIN este asistat de un Secretariat tehnic.

### **Art. 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).

### **Art. 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.

#### **Art. 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 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 impunerea 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 impună părților o soluție de rezolvare a litigiului.

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

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

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

**(10)** 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.

**(11)** 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.

#### **Art. 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 conciliatorilor este public, fiind disponibil pe pagina de internet a SAL-FIN.

**(4)** Totalitatea conciliatorilor înscriși 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 (SALFIN).

#### **Art. 6: Plenul Corpului 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 convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterăa cazului supus SAL-FIN. Întâlnirea poate fi convocată în termen de 3 zile 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).

**(3)** Plenul Corpului conciliatorilor adoptă recomandări pe care le transmite conciliatorilor și părților în SAL-FIN. Recomandarea este adoptată cu majoritatea simplă a celor prezenți la sesiunea extraordinară.

#### **Art. 7: Răspunderea conciliatorilor**

**(1)** În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitatea unei decizii de conciliere, 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 SALFIN:

**a)** dacă după acceptare renunță în mod nejustificat la însărcinarea lor;

**b)** dacă nu participă la concilierea litigiului sau nu pronunță hotărârea/încheierea 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.

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

#### **Art. 8: Secretariatul tehnic al SAL-FIN**

**(1)** Secretariatul tehnic se constituie în cadrul SAL-FIN drept 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.

#### **Art. 9: Impunerea unei soluții**

(1) Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, 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.

#### **Art. 10: 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) Desemnarea conciliatorului unic sau a celor 2 conciliatori se face de către părțile reprezentate în litigiu, prin alegerea din Registrul conciliatorilor.

(3) În cazul în care părțile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, fiecare parte își numește câte un conciliator, iar Colegiul de coordonare desemnează un supraconciliator din Registrul conciliatorilor.

(4) 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.

(5) Conciliatorii își exercită prerogativele și își îndeplinesc misiunea conform dispozițiilor art. 21 alin. (1)-(3) din Constituția României, republicată, și ale art. 6 alin. 1 din Convenția europeană a drepturilor omului, care garantează dreptul la un proces echitabil și într-un timp rezonabil, precum și dreptul la un tribunal independent și imparțial.

(6) Comisia de conciliere se consideră constituită la data alegerii sau, după caz, la data desemnării ultimului conciliator sau a conciliatorului unic.

(7) În termen de maximum 10 zile de la data constituirii, părțile sunt obligate să transmită toate documentele solicitate de SAL-FIN pentru soluționarea 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 prin alegerea de către părți conform alin. (2). 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 10 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 privind organizarea și

funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

**(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.

#### **Art. 11: 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 dezbateră 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/încheierii, 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 aceiași Comisii de conciliere.

**(10)** 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.

**(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.

#### **Art. 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 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.

**Art. 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).

**Art. 14: Obligația de confidențialitate**

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

**Art. 15: 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.

**Art. 16: Dispoziții finale**

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