

Procedura

din 27/04/2016

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 383 din
19/05/2016

Procedura pentru solutionarea alternativa a litigiilor prin
propunerea unei solutii in cadrul SAL-FIN din 27.04.2016

ARTICOLUL 1

Organizare, administrare si functionare

(1) SAL-FIN pentru piata financiara nonbancara este infiintata de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara (A.S.F.) ca entitate de solutionare alternativa a litigiilor dintre un comerciant ce desfasoara activitati in Romania si se supune autorizarii reglementarii si/sau supravegherii A.S.F., dupa caz, si un consumator rezident in Uniunea Europeana.

(2) SAL-FIN este constituita in scopul de a asigura aplicarea prevederilor Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European si a Consiliului din 21 mai 2013 privind solutionarea alternativa a litigiilor in materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 si a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL in materie de consum) in domeniul protectiei consumatorului, transpusa in legislatia romana prin Ordonanta Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, denumita in continuare OG nr. 38/2015. Ordonanta asigura cadrul de aplicare directa a prevederilor Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European si al Consiliului din 21 mai 2013 privind solutionarea online a litigiilor in materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 si a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL in materie de consum).

(3) Functionarea SAL-FIN se va face conform prevederilor legale in vigoare:

- a) Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 93/2012 privind infiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii de Supraveghere Financiara, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 113/2013, cu modificarile si completarile ulterioare;
- b) legislatia primara completata de legislatia secundara aplicabila domeniilor din asigurari-reasigurari, instrumentelor si investitiilor financiare, sistemului de pensii administrate privat, completata de legislatia incidenta;
- c) OG nr. 38/2015;
- d) Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicata, cu modificarile ulterioare;
- e) Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, si legislatia incidenta acesteia;
- f) Regulamentul privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

(4) Prezenta procedura se aplica functionarii SAL-FIN infiintate de A.S.F.

(5) Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

- a) procedurile de solutionare a reclamatilor consumatorilor derulate de comercianti prin proceduri proprii;
- b) serviciile neeconomice de interes general;
- c) litigiile dintre comercianti;
- d) negocierile directe dintre consumator si comerciant;
- e) incercarile efectuate de un judecator de a solutiona un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurile initiate de un comerciant impotriva unui consumator;
- g) litigiile ce privesc starea civila, capacitatea persoanelor, dezbaterea succesorală, relatiile de familie, drepturi asupra carora partile nu pot sa dispuna.

(6) In functionarea sa, SAL-FIN este asistat de un Secretariat tehnic.

ARTICOLUL 2

Definitii

In sensul prezentei proceduri, termenii si expresiile utilizate au semnificatiile definite prin Regulamentul privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

ARTICOLUL 3 Refuzul SAL-FIN

- (1) SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, in conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru urmatoarele motive:
- a) consumatorul nu a incercat sa contacteze comerciantul in cauza pentru a discuta reclamatia sa si nu a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu comerciantul;
 - b) litigiul este promovat cu rea-credinta sau este ofensator;
 - c) litigiul este sau a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
 - d) consumatorul nu a prezentat reclamatia catre SAL-FIN in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia comerciantului sau de la data savarsirii faptei ce a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
 - e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a SAL-FIN;
 - f) litigiul nu priveste un comerciant aflat in supravegherea A.S.F.
- (2) In cazul in care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu inaintat, aceasta va prezenta ambelor parti o explicatie privind motivele neanalizarii litigiului in termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.
- (3) Refuzul examinarii unui anumit litigiu, potrivit prezentului in scris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv in cazul litigiilor transfrontaliere.
- (4) In cazul in care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform alin. (1), consumatorul se poate adresa unei alte entitati SAL competente.

ARTICOLUL 4 Independenta si impartialitate

- (1) In cadrul SAL-FIN vor fi inregistrati conciliatori ce se vor regasi in Registrul conciliatorilor, pe domenii specifice competentelor profesionale ale acestora.
- (2) Conciliatorii sunt independenti si imparziali in indeplinirea atributiilor lor.
- (3) Nicio autoritate nu poate interveni direct sau indirect in adoptarea si propunerea unei solutii de catre un conciliator.
- (4) Pentru fiecare caz supus procedurii pentru solutionarea alternativa a litigiilor prin propunerea unei solutii in cadrul SAL-FIN se alege de catre parti, de comun acord, o persoana din Registrul conciliatorilor.
- (5) Desemnarea conciliatorului se realizeaza in termen de 5 zile de la depunerea cererii de solutionare alternativa a litigiului de catre SAL-FIN.
- (6) Conciliatorul desemnat este abilitat sa judece un litigiu determinat si sa propuna partilor o solutie de rezolvare a litigiului.
- (7) In cazul in care partile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, Colegiul de coordonare desemneaza o alta persoana inregistrata in Registrul conciliatorilor.
- (8) Conciliatorul consemneaza dezbaterile in incheieri de sedinta, analizeaza documentele partilor si le preda catre Secretariatul tehnic al SAL-FIN.
- (9) Secretariatul tehnic al SAL-FIN nu participa la adoptarea unei decizii de catre un conciliator.
- (10) A.S.F. poate solicita orice informatii sau documente pentru a se asigura de integritatea si imparțialitatea conciliatorilor in cazurile administrate.
- (11) Partile aflate in litigiu vor fi notificate de catre Secretariatul tehnic al SAL-FIN imediat dupa primirea tuturor documentelor care contin informatii relevante referitoare la litigiu.
- (12) In cursul procedurilor SAL-FIN:
- a) partile au dreptul de a-si exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului inaintat spre solutionare, in termen de 15 zile calendaristice de la data sesizarii SAL-FIN, precum si de a primi din partea SAL-FIN probele, documentele si elementele de fapt prezentate de cealalta parte, orice declaratii si avize ale expertilor si de a prezenta observatii pe marginea acestora;
 - b) partile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, in scris pe un suport durabil sau prin posta electronica, precizandu-se motivele pe care se intemeiaza rezultatul.

ARTICOLUL 5 Registrul conciliatorilor

- (1) Registrul conciliatorilor se constituie conform Regulamentului privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).
- (2) Inscrierea conciliatorilor in Registru se face specificandu-se pentru fiecare conciliator titlurile stiintifice detinute si activitatea profesionala care il defineste, vechimea si domeniul de competente in care poate solutiona litigiile.
- (3) Registrul SAL-FIN al conciliatorilor este public, fiind disponibil pe pagina de internet a SAL-FIN.
- (4) Totalitatea conciliatorilor inscrisi in Registru constituie Corpul conciliatorilor.
- (5) Inetarea calitatii de conciliator si, respectiv, radierea sa din Registru se fac in conditiile mentionate in Regulamentul privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

ARTICOLUL 6

Raspunderea conciliatorilor

- (1) In cazul in care exista suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la impartialitate, Colegiul convoaca Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterea cazului supus SAL-FIN. Intalnirea poate fi convocata in termen de 3 zile lucratoare de la luarea la cunostinta a situatiei si se considera ca exista cvorum daca sunt prezenti cel putin jumatate plus unu din numarul de conciliatori inscrisi in Registru. Neintrunirea numarului determina o alta convocare la care decizia se ia cu majoritatea celor prezenti. Absenta de la convocare poate fi motivata, in caz contrar aplicandu-se Regulamentul privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).
- (2) Conciliatorii sunt raspunzatori si pot fi tinuti sa achite daune in conditiile legii atat fata de parti, cat si fata de SAL-FIN:
 - a) daca dupa acceptare renunta in mod nejustificat la insarcinarea lor;
 - b) daca nu participa la judecarea litigiului sau nu pronunta hotararea in termenul stabilit de prezenta procedura;
 - c) daca nu respecta caracterul confidential al procedurii SAL-FIN;
 - d) daca incalca in mod flagrant indatoririle ce le revin potrivit regulamentului prevazut la alin. (1) si prezentei proceduri.
- (3) Conciliatorii sunt imparziali si independenti in solutionarea litigiilor cu care au fost sesizati si raspund direct si personal, conform dreptului comun aplicabil.

ARTICOLUL 7

Secretariatul tehnic al SAL-FIN

- (1) Secretariatul tehnic se constituie in cadrul SAL-FIN ca centru operational de prelucrare a informatiilor cu privire la disputele aduse spre solutionare.
- (2) Secretariatul tehnic este format din personal cu atributii referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, citarea partilor si comunicarea actelor si alte activitati de natura administrativa, acordarea indrumarilor necesare desfasurarii activitatii, precum si din personal cu atributii de specialitate, care sa asigure suportul tehnic de specialitate pentru activitatea conciliatorilor in sensul prezentei proceduri.

ARTICOLUL 8

Desemnarea conciliatorului

- (1) SAL-FIN publica Registrul conciliatorilor, specializati pentru piata financiara nonbancara, in functie de domeniul in care detin competentele profesionale.
- (2) Consumatorul care s-a adresat SAL-FIN indica conciliatorul pe care il alege. Secretariatul tehnic, in adresa de convocare a celeilalte parti, va indica acesteia conciliatorul propus, solicitand ca odata cu acceptarea solutiei alese de rezolvare a litigiului sa indice acordul sau dezacordul cu privire la acesta.
- (3) Comerciantul are dreptul de a refuza conciliatorul ales de reclamant fara a justifica refuzul, in termen de maximum 5 zile de la data comunicarii. Refuzul poate fi formulat o singura data.
- (4) In caz de dezacord, SAL-FIN va media partile pentru alegerea unui conciliator de comun acord de ambele parti si va comunica acestora data si ora primei intalniri.

ARTICOLUL 9

Propunerea unei solutii

(1) In cazul procedurilor SAL-FIN prin care se propune o solutie, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedura in orice moment daca nu sunt satisfacuti de functionarea sau de modul de desfasurare a procedurii, consumatorii fiind informati despre acest drept inaintea inceperii procedurii.

(2) Inainte de a accepta solutia propusa, partile sunt informatate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia propusa;
- b) faptul ca implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara;
- c) faptul ca solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare;
- d) consecintele juridice ale acceptarii unei astfel de solutii.

(3) Rezultatul procedurii SAL-FIN este comunicat partilor, printr-o nota de solutionare alternativa a litigiilor, in termen de 60 de zile calendaristice de la data la care Secretariatul tehnic a primit dosarul complet al reclamatiei si a fost desemnat conciliatorul, cu exceptia situatiei in care acest termen a fost prelungit.

(4) Inainte de a accepta solutia propusa, se acorda o perioada de 15 zile calendaristice pentru a-si exprima acordul sau dezacordul. In termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de solutionare a litigiilor, partile comunica decizia lor de acceptare sau de respingere a solutiei propuse.

(5) Rezultatul procedurilor SAL-FIN nu este obligatoriu daca doar una dintre parti accepta solutia propusa.

(6) In cazul in care partile accepta solutia propusa, SAL-FIN emite o hotarare motivata, iar, in cazul in care partile nu accepta solutia propusa, SAL-FIN emite o incheiere care cuprinde descrierea faptelor, solutia propusa si decizia partilor.

(7) In cazul in care comerciantul nu accepta solutia propusa, SAL-FIN informeaza consumatorul, prin incheiere, despre caile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru solutionarea litigiului.

(8) Hotararea, respectiv incheierea se comunica partilor in termen de 15 zile calendaristice de la adoptare si produce efecte de la data comunicarii. Acestea pot fi atacate la instanta de judecata competenta.

(9) Hotararile care nu sunt atacate in termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicarii constituie de drept titlu executoriu.

(10) Procedurile SAL se finalizeaza in 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului. In cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, daca este necesar, sa prelungeasca termenul de 45 de zile calendaristice si sa informeze partile in legatura cu orice prelungire, precum si in legatura cu perioada estimata pentru terminarea litigiului.

ARTICOLUL 10

Scopul procedurii de propunere a unei solutii

(1) Propunerea unei solutii reprezinta solutionarea unui litigiu sub supravegherea si indrumarea unui conciliator din cadrul SAL-FIN, ce survine ca urmare a propunerilor facute de conciliatori, a sugestiiilor si concesiilor la care partile se inteleg in vederea solutionarii litigiului, in cadrul procedurilor SAL-FIN.

(2) Concilierea se bazeaza pe cooperarea partilor si utilizarea, de catre conciliator, a unor metode si tehnici specifice, bazate pe comunicare si negociere. Metodele si tehnicile utilizate de catre conciliatori trebuie sa serveasca exclusiv intereselor legitime si obiectivelor urmarite de partile aflate in conflict.

(3) Procedura de propunere a unei solutii este facultativa pentru parti si nu poate avea loc decat in baza unui acord exprimat de parti.

(4) Conciliatorul va propune o solutie partilor cu privire la conflictul supus concilierii.

ARTICOLUL 11

Procedura de propunere a unei solutii

(1) Procedura este supusa atentiei SAL-FIN, in cazul in care consumatorul se adreseaza SAL-FIN printr-o cerere scrisa.

(2) Procedura presupune convocarea partilor de catre SAL-FIN, aceasta comunicand partilor data, locul si ora exacta unde va avea loc procedura de solutionare alternativa a litigiului prin propunerea unei solutii. Procedura se poate derula si on-line, la solicitarea consumatorului. Consumatorul va furniza SAL-FIN datele necesare contactarii celeilalte parti.

(3) Convocarea se va face prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, prin fax sau orice alt mijloc de comunicare care asigura transmiterea textului actului si confirmarea primirii acestuia.

(4) Data concilierii conform procedurii alese se va stabili nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii convocarii de catre parti.

(5) Partile confirma sau infirma participarea la procedura de solutionare alternativa a litigiului prin propunerea unei solutii, in termen de 5 zile de la primirea convocarii. In cazul lipsei raspunsului sau al infirmarii participarii, litigiul se claseaza pentru solutionarea prin intermediul SAL-FIN.

(6) La solicitarea expresa scrisa a oricareia dintre parti se va putea stabili o alta data a procedurii de solutionare alternativa a litigiului prin propunerea unei solutii, o singura data, asupra careia trebuie sa isi dea acordul ambele parti.

(7) Conciliatorul va indruma partile pentru gasirea unor solutii reciproc avantajoase/concesii echitabile, propunand solutia pentru rezolvarea litigiului in mod amiabil.

(8) Partile vor beneficia de indrumarea conciliatorului pentru cel mult 3 intalniri. Daca in 3 intalniri partile nu se inteleg, concilierea se va considera a fi esuata.

(9) Procedurile de SAL-FIN se finalizeaza in termen de 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului.

(10) In cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, daca este necesar, sa prelungeasca termenul cu cel mult 45 de zile si sa informeze partile in legatura cu orice prelungire, precum si in legatura cu perioada estimata pentru terminarea litigiului.

(11) Partile aflate in conflict au dreptul sa fie asistate de avocat sau de alte persoane. Conciliatorul va atrage atentia persoanelor care participa la procedura asupra obligatiei de pastrare a confidentialitatii.

(12) Daca, pe parcursul concilierii, apare o situatie de natura sa afecteze scopul acesteia, independenta sau imparzialitatea conciliatorului, acesta este obligat sa o aduca la cunostinta partilor, care vor decide asupra mentinerii sau denuntarii procedurii.

(13) Conciliatorul comunica persoanelor implicate solutia propusa pentru solutionarea litigiului in vederea exprimarii de catre acestea a acordului sau a dezacordului privind solutia propusa conform art. 11 din OG nr. 38/2015.

Incheierea concilierii ia sfarsit dupa caz:

a) prin intocmirea de catre conciliator a unei hotarari motivate, iar in cazul in care partile nu accepta solutia propusa SAL-FIN emite o incheiere care cuprinde descrierea faptelor, solutia propusa si decizia partilor. Hotararea, respectiv incheierea se comunica partilor in termen de 15 zile calendaristice de la adoptare si produce efecte de la data comunicarii. Acestea pot fi atacate la instanta de judecata competenta. Hotararile care nu sunt atacate in termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicarii constituie de drept titlu executoriu;

b) prin retragerea consumatorului din cadrul procedurii cazul este considerat clasat.

(14) Prin incheierea si semnarea unei note de solutionare de conciliere, partile vor stabili si daca isi insusesc solutia in totalitate sau daca isi rezerva dreptul de a apela la o alta modalitate de solutionare a litigiului sau a unei parti din acesta.

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

(16) Daca nu se ajunge la conciliere, la cererea de chemare in judecata, partea interesata poate anexa nota de solutionare prin care se constata rezultatele procedurii SAL-FIN.

(17) In cazul in care comerciantul nu accepta solutia propusa, SAL-FIN informeaza consumatorul, prin incheiere, despre caile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru solutionarea litigiului.

ARTICOLUL 12

Constituirea resurselor financiare

(1) Procedura de solutionare a litigiilor de catre SAL-FIN este gratuita pentru consumatorul parte in litigiu.

(2) In cazul in care pentru solutionarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate si apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicita.

(3) In cazul in care partile solicita solutionarea litigiului intr-o locatie diferita de cea a SAL-FIN pentru care este necesara deplasarea conciliatorului si a Secretariatului tehnic, partea solicitanta asigura spatiul si suporta costul deplasarii.

ARTICOLUL 13

Asigurarea conditiilor necesare desfasurarii activitatii

A.S.F. asigura spatiul necesar desfasurarii activitatii SAL-FIN, cu exceptia cazului prevazut la art. 12 alin. (3).

ARTICOLUL 14

Obligatia de confidentialitate

Conciliatorii si personalul Secretariatului tehnic au obligatia de a asigura confidentialitatea procedurii.

ARTICOLUL 15
Limba utilizata in conciliere

Limba folosita in desfasurarea concilierii este limba romana. Partea ce solicita desfasurarea dezbaterilor in alta limba, la cererea si pe cheltuiala sa, va asigura conciliatorului serviciile unui interpret.

ARTICOLUL 16
Dispozitii finale

Data intrarii in vigoare a prezentei proceduri este data publicarii Regulamentului nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).