

SAL-Fin
SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ÎN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR

ROMÂNIA
AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

ENTITATEA DE SOLUTIONARE ALTERNATIVA A LITIGIILOR IN DOMENIUL FINANCIAR NON-BANCAR AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE FINANCIARĂ

DE CE SĂ APELĂM SAL-Fin?

În România, soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) este reglementată de Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care transpune în legislația națională prevederile Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum.

CE ÎNSEAMNĂ SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (SAL)?

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) se referă la crearea unui mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care consumatorilor li se oferă posibilitatea de soluționare a litigiilor sau disputelor pe care le pot avea cu comercianții atunci când se confruntă cu o problemă legată de un produs sau serviciu pe care l-au achiziționat. SAL reprezintă posibilitatea de rezolvare extrajudiciară a unui litigiu apărut în relația contractuală dintre un consumator și un comerciant care refuză, sau amână nejustificat, rezolvarea disputei pe căi amiabile.

Pentru consumator, apelarea la SAL este o metodă cu avantaje semnificative:

- timpul de soluționare este, de regulă, **mai** scurt decât în cazul căilor judiciare;
- procedura SAL este gratuită pentru consumator, neexistând taxe judiciare de timbru sau alte taxe aferente procedurilor. Costurile legate de expertize, traduceri sau reprezentare sunt angajate de către consumatori doar în cazul în care doresc sau le consideră necesare pentru rezolvarea litigiului;
- există două tipuri de proceduri SAL. Consumatorul poate alege, fie procedura prin care i se propune o soluție, fie procedura prin care soluția dată de conciliator este impusă ambelor părți;
- consumatorul alege procedura în funcție de cazul său particular;
- atunci când se adresează SAL, consumatorul este îndrumat cu privire la documentele necesare constituirii dosarului. Acest suport tehnic este asigurat gratuit pentru consumator, un plus în acest context este acela că se pun la dispoziția consumatorului și mijloace electronice de comunicare a documentelor;
- conciliatorul care analizează disputa pe care consumatorul o are cu un comerciant este o persoană independentă, imparțială și cu o pregătire profesională de specialitate, aleasă de consumator din Registrul Conciliatorilor SAL.



CE ESTE SAL-Fin?

Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF) a aprobat, prin hotărâre a Consiliului ASF, înființarea Entității de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar – SAL-Fin.

SAL-Fin constituie modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor naționale și transfrontaliere dintre un comerciant care desfășoară activități în România și se supune autorizării, reglementării și supravegherii ASF și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

Protecția consumatorilor are un rol important în obiectivele ASF. Scopul înființării SAL-Fin de către ASF este de a pune la dispoziția consumatorilor un instrument de soluționare a litigiilor care să le aducă toate beneficiile menționate mai sus, în special în acele dispute supuse până în prezent instanțelor de judecată.

SAL-Fin este o structură creată în cadrul ASF și permite consumatorilor să apeleze gratuit la acest mecanism de soluționare alternativă a disputelor. SAL-Fin este condus de un Colegiu de Coordonare format din 5 membri, dintre care doi sunt nominalizați din partea ASF, un membru din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), și doi membri nominalizați de asociațiile relevante de protecție a consumatorilor din România și de asociațiile de entități ale întregii piețe financiare non-bancare. Colegiul de Coordonare este asistat de un secretariat tehnic care asigură asistență de specialitate consumatorilor în vederea depunerii cererilor de soluționare a litigiilor și suport organizațional și funcțional SAL-Fin.

În cazul în care optează pentru una dintre procedurile de soluționare disponibile prin intermediul SAL-Fin, respectiv propunerea sau impunerea unei soluții, consumatorii pot alege, pentru soluționarea litigiului lor, dintr-o listă de conciliatori imparțiali, independenți și cu experiență profesională. Colegiului de Coordonare îi este interzis ca prin organizarea și administrarea procedurilor SAL să intervină sau să influențeze în vreun mod conciliatorii aleși pentru soluționarea unui litigiu.

Consumatorii pot afla mai multe informații despre SAL-Fin accesând www.salfin.ro.



PENTRU CE SĂ MĂ ADRESEZ SAL-Fin?



Alternativa la sistemul judiciar de soluționare a litigiilor pusă la dispoziție de SAL-Fin se dorește a fi, prin natura sa, mai rapidă, mai ieftină și mai ușor de utilizat de către consumatori. Avantajele acestei alternative de soluționare a litigiilor prin apelarea la SAL-Fin sunt create în scopul creșterii nivelului de protecție al consumatorului:

- o decizie în cazul unui litigiu înaintat SAL-Fin se va adopta, de regulă, în termen de 90 de zile;
- procedurile sunt gratuite pentru consumatori;
- procesul este, în general, mai simplu și nu este supus rigorilor procedurilor judiciare;
- se poate alege fie procedura de propunere fie procedura de impunere a unei soluții, în funcție de opțiunile individuale în respectivul caz;
- consumatorul beneficiază de asistență de specialitate din partea secretariatului tehnic cu privire la depunerea documentelor, completarea dosarului și desfășurarea procedurii;
- cu ajutorul platformei electronice puse la dispoziție de SAL-Fin, consumatorul poate transmite și primi documente în format electronic, având astfel la îndemână mijloace moderne de comunicare;
- consumatorul alege conciliatorul, persoana care propune sau impune o soluție în cazul litigiului;
- conciliatorul este o persoană independentă, imparțială și cu o pregătire profesională specializată în piețe financiare non-bancare.

CÂND MĂ ADRESEZ SAL-Fin?

Ne adresăm SAL-Fin dacă avem calitatea de consumator de produse si servicii financiare non-bancare. Consumatorul este, conform **definitieidin** OG nr. 38/2015, orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale. Comerciantul sau profesionistul cu care un consumator este într-un litigiu poate fi orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, care acționează în cadrul activității sale în sectoarele pieței financiare non-bancare, respectiv asigurări-reasigurări, piața de capital, sistemul pensiilor private.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-Fin doar dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză. Prin această condiție, se asigură existența bunei-intenții în rezolvarea amiabilă a disputei dintre cele două părți.

De asemenea, este necesar ca litigiul să fie național sau transfrontalier, izvorât dintr-un contract de vânzare sau de prestări de servicii încheiat între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea EuropeanăConsumatorul se poate adresa 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. Nerespectarea acestui termen poate conduce la refuzul entității SAL-Fin de instrumentare a litigiului.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor administrate de SAL-Fin cu condiția ca litigiul să vizeze una dintre cele trei piețe aflate sub supravegherea Autorității de Supraveghere Financiară.

SAL-Fin poate refuza instrumentarea unui litigiu care este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească.



CARE SUNT MECANISMELE DE FUNCȚIONARE A SAL-Fin?



Prin accesarea SAL-Fin, consumatorul poate alege dintre două tipuri de proceduri de soluționare alternativă a litigiilor: una ce se poate finaliza cu propunerea unei soluții sau alta ce se poate finaliza cu impunerea unei soluții.

SAL-Fin derulează ambele mecanisme, pentru fiecare dintre ele fiind elaborate proceduri specifice. Obligația SAL-Fin este de a informa părțile cu privire la derularea și consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. Consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme, iar SAL-Fin va informa comerciantul cu privire la constituirea dosarului.

În cursul procedurilor SAL-Fin, părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, în termen de 15 zile de la data sesizării SAL-Fin. De asemenea, au dreptul de a primi din partea SAL-Fin probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte și orice declarații și avize ale experților, precum și de a prezenta observații pe marginea acestora.



Procedura de soluționare prin propunerea unei soluții (PPS) reprezintă soluționarea unui litigiu sub supravegherea și îndrumarea unui conciliator din cadrul SAL-Fin, ce survine ca urmare a propunerilor făcute de acesta, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului în cadrul SAL-Fin.

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.

Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

- posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
- faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

Rezultatul procedurilor SAL-Fin de propunere a unei soluții nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă părților o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul privind soluția.

Dacă părțile nu acceptă soluția propusă, SAL-Fin emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților. În acest caz, SAL-Fin informează despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge consumatorul pentru soluționarea litigiului. Hotărârea produce efecte de la data comunicării ei.

În cazul procedurii de soluționare prin **impunere a unei soluții**, părțile reprezentate în litigiu pot desemna un conciliator unic sau o comisie formată din trei conciliatori.
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:

- caracterul obligatoriu al soluției;
- faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
- faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;
- faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată;
- faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-Fin ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere. Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

În ambele proceduri, de propunere sau de impunere a unei soluții, în cazul în care părțile acceptă rezultatul, SAL-Fin va emite o hotărâre motivată, comunicată părților în termen de 15 zile de la adoptare.



CUM MĂ ADRESEZ SAL-Fin?

Accesarea procedurilor SAL-Fin poate fi realizată atât prin intermediul paginii de internet (www.salfin.ro), cât și utilizând metodele clasice, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz, NUMAI după ce consumatorul a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și poate dovedi că a încercat să rezolve diferendul direct cu comerciantul în prealabil.



CARE SUNT COSTURILE PROCEDURII SAL?

Procedura SAL este gratuită pentru consumator, cu excepția cazului în care sunt solicitate expertize, traduceri de documente sau alte probe suplimentare, caz în care cheltuielile vor fi suportate de către partea care le solicită.



CE ESTE UN CONCILIATOR?

Conciliatorul este o persoană fizică ce dispune de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală și specifică a legislației sectorului financiar în care soluționează și a legislației referitoare la protecția consumatorilor. Criteriile necesare dobândirii calității de conciliator sunt stricte și atent analizate de Colegiul de Coordonare SAL-Fin. Persoanele care au dobândit calitatea de conciliator în cadrul SAL-Fin se regăsesc în Registrul Conciliatorilor, pe domenii specifice competențelor tehnice ale fiecăruia (www.salfin.ro).

