

Procedura

din 27/04/2016

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

Procedura pentru solutionarea alternativa a litigiilor prin
impunerea 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 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 nr. 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 din domeniile asigurarilor-reasigurarilor, instrumentelor si investitiilor financiare si 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 reclamatiiilor 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, dezbaterile succesoral, 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 inscris, 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 inscrisi conciliatori ce se vor regasi in Registrul conciliatorilor, pe domenii specifice competentelor tehnice 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 impunerea 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 impuna partilor o solutie de rezolvare a litigiului.
- (7) Conciliatorul/Conciliatorii consemneaza dezbaterile in incheieri de sedinta, analizeaza documentele partilor si le preda/predau catre Secretariatul tehnic al SAL-FIN.
- (8) Secretariatul tehnic al SAL-FIN nu participa la adoptarea unei decizii de catre un conciliator.
- (9) A.S.F. poate solicita orice informatii sau documente pentru a se asigura de integritatea si impartialitatea conciliatorilor in cazurile administrate.
- (10) 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.
- (11) 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 specificand-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 conciliatorilor este public, fiind disponibil pe pagina de internet a SAL-FIN.
- (4) Totalitatea conciliatorilor inregistrati 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 Plenul Corpului conciliatorilor

- (1) Intrunirea Corpului conciliatorilor se realizeaza in plen, care reuneste totalitatea conciliatorilor inregistrati in Registrul conciliatorilor.
- (2) In cazul in care exista suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparialitatea unui conciliator, Colegiul convoaca Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterea cazului supus SAL-FIN. Intalnirea poate fi convocata in termen de 3 zile si se considera ca exista cvorum daca sunt prezenti cel putin jumatate plus unu din numarul de conciliatori inregistrati 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).
- (3) Plenul Corpului conciliatorilor adopta recomandari pe care le transmite conciliatorilor si partilor in SAL-FIN. Recomandarea este adoptata cu majoritatea simpla a celor prezenti la sesiunea extraordinara.

ARTICOLUL 7 Raspunderea conciliatorilor

- (1) In cazul in care exista suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparialitatea unei decizii de conciliere, 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 inregistrati 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 concilierea litigiului sau nu pronunta hotararea/incheierea in termenul prevazut de prezenta procedura;
 - c) daca nu respecta caracterul confidential al concilierii;
 - d) daca incalca in mod flagrant indatoririle ce le revin potrivit regulamentului prevazut la alin. (1) si prezentei proceduri.
- (3) Conciliatorii sunt impariali si independenti in solutionarea litigiilor cu care au fost sesizati si raspund direct si personal, conform dreptului comun aplicabil.

ARTICOLUL 8 Secretariatul tehnic al SAL-FIN

- (1) Secretariatul tehnic se constituie in cadrul SAL-FIN drept 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 9 Impunerea unei solutii

- (1) Inainte de a alege aceasta posibilitate de solutionare a litigiului, partile sunt informate cu privire la conditiile speciale ale unei astfel de alegeri, si anume:
- a) caracterul obligatoriu al solutiei;
 - b) faptul ca partile nu au posibilitatea de a alege daca accepta sau nu solutia;
 - c) faptul ca niciuna dintre parti nu se poate retrage dintr-o asemenea procedura;
 - d) faptul ca implicarea in procedura nu exclude posibilitatea de a cere despagubiri printr-o procedura judiciara separata;
 - e) faptul ca solutia propusa poate fi diferita de un rezultat stabilit de catre o instanta care aplica dispozitiile legale in vigoare;
 - f) consecintele juridice ale acceptarii unei astfel de solutii.
- (2) SAL-FIN se asigura ca partile isi dau acordul scris cu privire la caracterul obligatoriu al solutiei, anterior demararii procedurilor.
- (3) SAL-FIN organizeaza si administreaza solutionarea litigiilor nationale pe calea solutionarii alternative a litigiilor prin impunerea unei solutii in cadrul SAL-FIN, in mod institutionalizat, pe baza sesizarii SAL-FIN in conditiile prezentei proceduri.

ARTICOLUL 10 Comisia de conciliere

- (1) Comisia de conciliere este formata dintr-un conciliator unic sau din 3 conciliatori desemnati, dintre care unul este supraconciliator. Solutionarea litigiului apartine exclusiv Comisiei de conciliere.
- (2) Desemnarea conciliatorului unic sau a celor 2 conciliatori se face de catre partile reprezentate in litigiu, prin alegerea din Registrul conciliatorilor.
- (3) In cazul in care partile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, fiecare parte isi numeste cate un conciliator, iar Colegiul de coordonare desemneaza un supraconciliator din Registrul conciliatorilor.
- (4) Conciliatorii isi exercita activitatea cu titlu individual, independent si impartial, fiind supusi numai legii, iar aprecierea probelor si luarea deciziilor se fac in baza convingerii intime a conciliatorului.
- (5) Conciliatorii isi exercita prerogativele si isi indeplinesc misiunea conform dispozitiilor art. 21 alin. (1) - (3) din Constitutia Romaniei, republicata, si ale art. 6 alin. 1 din Conventia europeana a drepturilor omului, care garanteaza dreptul la un proces echitabil si intr-un timp rezonabil, precum si dreptul la un tribunal independent si impartial.
- (6) Comisia de conciliere se considera constituita la data alegerii sau, dupa caz, la data desemnarii ultimului conciliator sau a conciliatorului unic.
- (7) In termen de maximum 10 zile de la data constituirii, partile sunt obligate sa transmita toate documentele solicitate de SAL-FIN pentru solutionarea litigiului.
- (8) Comisia de conciliere va putea dispune, dupa caz, ascultarea partilor, in masura in care este necesar, si reluarea dezbaterilor in sedinte succesive.
- (9) In conditiile recuzarii unuia sau mai multor conciliatori, acestia se inlocuiesc prin alegerea de catre parti conform alin. (2). Ulterior recuzarii si inlocuirii conciliatorilor, noii conciliatori vor relua procedura SAL.
- (10) Recuzarea trebuie sa fie ceruta, cu o motivare pertinenta si obiectiva, sub sanctiunea decaderii, in termen de 10 zile de cand partea a luat cunostinta de numirea conciliatorului sau de cand a aparut cauza.
- (11) Conciliatorii pot fi recuzati motivat pentru cauze ce pun la indoiala independenta si impartialitatea lor, in conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).
- (12) Orice conciliator care stie ca exista o cauza de recuzare a sa este obligat sa instiinteze atat partile, cat si pe ceilalti conciliatori inainte de a accepta insarcinarea de conciliere sau, daca aceste fapte intervin dupa acest moment, de indata ce a luat cunostinta de existenta lor.
- (13) Cererile de recuzare neintemeiate sau nejustificate de catre partea care a cerut recuzarea conduc la anularea recuzarii.
- (14) In caz de retragere a conciliatorului/conciliatorilor, acesta/acestia va/vor fi inlocuit/inlocuiti conform prezentei proceduri.

ARTICOLUL 11 Hotararea Comisiei de conciliere

- (1) Procedura solutionarii alternative a litigiilor prin impunerea unei solutii in cadrul SAL-FIN ia sfarsit prin pronuntarea unei hotarari de impunere.
- (2) Daca partile nu au convenit altfel, Comisia de conciliere trebuie sa pronunte hotararea in termen de cel mult 90 de zile de la data constituirii sale.
- (3) Partile pot propune in 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) Hotararea se ia cu unanimitate de voturi sau, in caz de dezacord, cu majoritate. Conciliatorul care a avut o alta parere isi va redacta si semna opinia separata, cu motivare.
- (6) Comisia de conciliere solutioneaza litigiul in temeiul normelor de drept aplicabile, tinand seama, atunci cand este cazul, si de uzantele comerciale.
- (7) Hotararea se redacteaza in scris si trebuie sa cuprinda identitatea partilor, domiciliul, numele si domiciliul in cazul reprezentantilor, persoanele participante la dezbaterile litigiului, componenta nominala a Comisiei de conciliere, mentionarea acordului partilor privind caracterul obligatoriu al solutiei, obiectul litigiului si sustinerile pe scurt ale partilor, locul si data pronuntarii hotararii, semnaturile tuturor conciliatorilor, cu exceptia celei a conciliatorului care a avut o alta parere, daca este cazul.
- (8) Hotararea se comunica partilor in termen de 15 zile calendaristice de la adoptare si produce efecte de la data comunicarii.
- (9) Greselile materiale din textul hotararii/incheierii, greseli evidente ce nu schimba fondul solutiei, precum si greselile de calcul pot fi rectificate, la cererea oricareia dintre parti, in termenul prevazut, printr-o cerere de indreptare, pronuntarea avand loc in cadrul aceiasi Comisii de conciliere.
- (10) 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.
- (11) Hotararile care nu sunt atacate in termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicarii constituie de drept titlu executoriu.
- (12) Hotararile Comisiei de conciliere pot fi publicate.

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 sau a Comisiei de conciliere 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 procedura de impunere a unei solutii

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

ARTICOLUL 16

Dispozitii finale

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