

## **Regulamentul 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**

Regulamentul 4/2016 din 2016.05.19

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 27 Aprilie 2026

### **Intră în vigoare:**

19 Mai 2016 An

## **Regulamentul 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**

Data act: 27-apr-2016

**Emitent: Autoritatea de Supraveghere Financiară**

În conformitate cu prevederile art. 5 și ale art. 6 alin. (2) din 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,

în temeiul prevederilor art. 15 și 17 din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți care instituie cadrul legal astfel încât reclamațiile împotriva comercianților să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței,

având în vedere hotărârea Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din data de 19 noiembrie 2015 privind înființarea SAL-FIN și aprobarea procedurilor de lucru aferente propunerii/impunerii de soluții,

luând în considerare Avizul nr. 842 din 29 februarie 2016 al autorității competente din România, Ministerul Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri, privind înființarea SAL-FIN,

în urma deliberărilor Consiliului Autorității de Supraveghere Financiară din ședința din data de 16 martie 2016,

**Autoritatea de Supraveghere Financiară** emite prezentul regulament.

## **CAPITOLUL I: Dispoziții generale**

### **Art. 1**

(1) Se înființează în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară, denumită în continuare A.S.F., Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar, denumită în continuare SAL-FIN, constituită în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, denumită în continuare OG nr. 38/2015, și care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și funcționează exclusiv în cadrul A.S.F. SAL-FIN este organizată și funcționează potrivit prevederilor prezentului regulament și procedurilor specifice subsecvente.

(2) SAL-FIN organizează și administrează, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum sunt definiți la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F., după caz, denumite în continuare comercianți/profioniști.

### **Art. 2**

(1) În domeniile aflate în competența A.S.F., SAL-FIN este unica entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care organizează și administrează proceduri SAL în cadrul cărora se propune sau se impune, după caz, o soluție părților.

(2) Pentru soluționarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant, consumatorul poate recurge în mod voluntar la procedura SAL, opțiunea fiind exprimată, în mod expres, prin sesizarea SAL-FIN în scris, direct la sediul acesteia, prin poștă sau prin mijloace electronice.

**(3) Procedurile administrate și organizate de către SAL-FIN nu aduc atingere:**

a) prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare;

b) prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a

petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002;

c) dreptului persoanei de a se adresa instanțelor judecătorești competente, precum și informării consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

(4) Consumatorul poate recurge la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, acestea neexcluzându-se reciproc, cu excepția cazurilor expres prevăzute de art. 2 alin. (2) din OG nr. 38/2015.

(5) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE, Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și a altor prevederi legale privind protecția drepturilor persoanelor ale căror date cu caracter personal fac obiectul prelucrărilor.

(6) SAL-FIN este responsabilă pentru propriile activități de prelucrare a datelor realizate în cadrul procedurilor sale, asigurând conformitatea acestora cu prevederile normative menționate la alin. (5).

## CAPITOLUL II: Definiții

### Art. 3

**(1) În sensul prezentului regulament, termenii și expresiile utilizați/utilizate au următoarele semnificații:**

a) *consumator* - 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, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) *comerciant/profesionist* - orice persoană fizică sau juridică, de drept public sau privat, autorizată, reglementată și/sau supravegheată de A.S.F., după caz, care își desfășoară activitatea în domeniul

financiar nonbancar, respectiv asigurări-reasigurări, piața de capital și sistemul pensiilor private;

c) contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse financiare nonbancare către consumator, iar consumatorul plătește ori se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât și servicii conexe acestora;

d) contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu financiar nonbancar consumatorului, iar acesta plătește ori se angajează să plătească prețul acestuia;

e) litigiu național - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii financiare nonbancare, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;

f) litigiu transfrontalier - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestări de servicii financiare nonbancare, în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru al Uniunii Europene decât cel în care este stabilit comerciantul;

g) [textul din Art. 3, alin. (1), litera G. din capitolul II a fost abrogat la 27-apr-2026 de Art. I, punctul 4. din Regulamentul 3/2026]

h) *conciliator* - 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 litigii și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, persoane ce sunt independente și imparțiale;

i) *proceduri SAL* - proceduri de soluționare alternativă a litigiilor reglementate în scopul protejării consumatorilor și asigurării accesului acestora la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor;

j) ISF - Institutul de Studii Financiare, înființat ca fundație cu fondator unic A.S.F.

## **(2) Un comerciant/prestator de servicii este stabilit:**

a) în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;

b) în locul în care își are sediul social sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori

despre o asociație de persoane fizice sau juridice.

### **CAPITOLUL III: Atribuții și accesul la procedura SAL**

#### **Art. 4**

(1) Principala atribuție a SAL-FIN constă în organizarea și soluționarea prin proceduri SAL a litigiilor interne sau transfrontaliere, născute din contracte de vânzare sau de prestare de servicii încheiate de consumatori cu comercianții prevăzuți la art. 3 alin. (1) lit. b).

(2) SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui litigiu, în conformitate cu dispozițiile art. 5 alin. (4) lit. a) din OG nr. 38/2015, în cazul în care consumatorul nu face dovada că a încercat, în prealabil, să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

(3) Organizarea și soluționarea alternativă a litigiilor se realizează prin procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții sau procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții, detaliate în anexa nr. 1, respectiv anexa nr. 2, care fac parte integrantă din prezentul regulament.

#### **Art. 5**

SAL-FIN are următoarele atribuții:

- a) publică pe site-ul propriu sau, la cerere, pe suport durabil și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate informațiile referitoare la procedurile SAL și la înscrisurile necesare, în conformitate cu art. 7 alin. (1) din OG nr. 38/2015;
- b) permite consumatorului prezentarea litigiului on-line, precum și în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz;
- c) facilitează părților schimbul de informații și înscrisuri în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;
- d) cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere;
- e) colaborează cu alte entități SAL, prin schimb de informații cu privire la litigiile soluționate, urmărind evoluția soluționării acestora, și efectuează schimburi regulate de bune practici, în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere și a celor naționale;
- f) publică pe site-ul propriu și, la cerere, pe suport durabil, rapoarte de activitate anuale, care cuprind informațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din OG nr. 38/2015.

### **CAPITOLUL IV: Organizarea SAL-FIN**

**Art. 6**

(1) Conducerea SAL-FIN este asigurată de Colegiul de coordonare.

(2) Colegiul de coordonare este format din 5 membri, dintre care 2 sunt nominalizați din partea A.S.F., unul din partea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.) și 2 din partea asociațiilor pieței financiare nonbancare și a asociațiilor de consumatori.

(3) Membrii Colegiului de coordonare sunt nominalizați de către entitățile de la alin. (2) pe baza competenței profesionale și buneii reputații, cu îndeplinirea condițiilor prevăzute la alin. (5).

**(3<sup>1</sup>) Asociațiile de consumatori eligibile pentru a propune membri în Colegiul de coordonare trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:**

a) sunt constituite ca organizații neguvernamentale, fără scop patrimonial, având ca obiect apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) sunt legal înființate și înregistrate în evidențele autorităților competente;

c) au un număr de cel puțin 800 de membri;

d) au desfășurat activitate în domeniul protecției consumatorilor pentru o perioadă de minimum 3 ani;

e) nu se află în situații de conflict de interese și nu sunt controlate sau finanțate într-un mod care le-ar afecta independența față de entitățile din domeniile supravegheate de A.S.F.

**(3<sup>2</sup>) Asociațiile piețelor financiare nonbancare, considerate relevante, eligibile pentru a propune membri în Colegiul de coordonare, trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:**

a) sunt constituite ca organizații neguvernamentale, fără scop patrimonial;

b) sunt legal înființate și înregistrate în evidențele autorităților competente;

c) au un număr reprezentativ de membri, respectiv de cel puțin 10 societăți autorizate și supravegheate de către A.S.F.;

d) au o vechime de cel puțin 3 ani.

(3<sup>3</sup>) Selecția asociațiilor piețelor financiare nonbancare și a asociațiilor de consumatori, precum și cea a membrilor desemnați de acestea în Colegiul de coordonare se realizează de către A.S.F. pe baza candidaturilor însoțite de documente justificative, cu respectarea prevederilor alin. (3<sup>1</sup>), (3<sup>2</sup>) și (5), a principiului reprezentativității echitabile a intereselor consumatorilor și ale profesioniștilor din sectorul financiar nonbancar, a experienței profesionale în domeniul financiar nonbancar, precum și în conformitate cu procedura de selecție prevăzută la alin. (3<sup>4</sup>).

(3<sup>4</sup>) Procedura de selecție a asociațiilor piețelor financiare nonbancare și a asociațiilor de consumatori,

precum și a membrilor Colegiului de coordonare desemnați de acestea se publică pe site-ul A.S.F.

(4) Membrii Colegiului de coordonare vor fi numiți prin decizie a Consiliului A.S.F., pe o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea reînnoirii mandatului o singură dată.

**(5) Pentru a fi numită membru al Colegiului de coordonare, o persoană îndeplinește cumulativ următoarele condiții:**

- a) este cetățean român;
- b) are capacitate deplină de exercițiu;
- c) a absolvit studii superioare economice sau juridice de lungă durată, atestate cu diplomă de licență;
- d) are o bună reputație și o experiență de minimum 5 ani în domeniul financiar, juridic sau al protecției consumatorului;
- e) nu a fost condamnată definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare;
- f) nu a fost sancționată de către A.S.F. în ultimii 3 ani cu retragerea autorizației sau cu interdicție temporară conform legislației incidente.

**(6) Mandatul de membru al Colegiului de coordonare încetează:**

- a) la expirarea duratei mandatului, cu excepția cazului în care acesta a fost reînnoit;
- b) prin demisie;
- c) prin imposibilitate de exercitare pe o perioadă mai lungă de 120 de zile consecutive;
- d) prin punerea sub interdicție judecătorească;
- e) la data rămânerii definitive a hotărârii de condamnare pentru săvârșirea unei infracțiuni dintre cele prevăzute la alin. (5) lit. e);
- f) prin deces;
- g) prin revocare, conform prevederilor alin. (7).

(7) Membrii Colegiului de coordonare pot fi revocați de către Consiliul A.S.F. în situația în care nu mai este îndeplinită cel puțin una dintre condițiile prevăzute la alin. (5), pentru încălcarea prevederilor prezentului regulament și ale OG nr. 38/2015.

(8) În cazul vacantării unei poziții de membru în Colegiul de coordonare, intervenită în cursul mandatului, membrul vizat din Colegiul de coordonare este înlocuit prin aceeași procedură de desemnare sau alegere, după caz, înlocuirea făcându-se pentru durata din mandat rămasă neîndeplinită.

#### **Art. 7**

(1) Colegiul de coordonare își desfășoară activitatea în plen, care se întrunește cel puțin o dată pe lună sau ori de câte ori este necesar.

(2) Colegiul de coordonare este convocat la inițiativa membrului coordonator sau a cel puțin 3 membri.

(3) Cvorumul de ședință necesar este de cel puțin 3 membri.

(4) Deciziile Colegiului de coordonare se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți; în cazul parității de voturi, votul membrului coordonator este decisiv.

#### **Art. 8**

Colegiul de coordonare adoptă decizii cu caracter obligatoriu pentru membrii acestuia, pentru Secretariatul tehnic și pentru conciliatori, fără a aduce atingere independenței și imparțialității acestora din urmă.

#### **Art. 9**

**(1) Colegiul de coordonare elaborează și propune spre aprobare Consiliului A.S.F. următoarele:**

- a) procedurile privind soluționarea alternativă a litigiilor;
- b) modificarea și/sau completarea prezentului regulament;
- c) înregistrarea/revocarea și radierea conciliatorilor în/din Registrul conciliatorilor.

**(2) Colegiul de coordonare exercită, de asemenea, următoarele atribuții:**

- a) întocmește un raport anual privind activitatea sa și a SAL-FIN, care se comunică spre informare Consiliului A.S.F. și care se publică pe site-ul SAL-FIN;
- b) aprobă tematica necesară stabilirii structurii de competențe pe care trebuie să o dețină conciliatorii.

Pe această bază, prin intermediul ISF, SAL-FIN asigură organizarea de cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori, examinarea și/sau certificarea competențelor acestora;

b<sup>1</sup>) aprobă formularele necesare desfășurării procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, precum și modelul hotărârilor pronunțate de conciliatori în urma procedurilor privind soluționarea alternativă a litigiilor și modificările la acestea;

c) în vederea promovării activității SAL-FIN, publică periodic informații care conțin exemple de soluții pronunțate de conciliatorii din cadrul SAL-FIN;

d) întocmește bugetul de cheltuieli specifice SAL-FIN, pe care îl comunică direcției de specialitate din cadrul A.S.F. în vederea includerii în proiectul de buget de venituri și cheltuieli al A.S.F.;

e) transmite autorității competente informațiile privind litigiile soluționate în conformitate cu art. 18 alin. (4) din OG nr. 38/2015;

**f) transmite Consiliului A.S.F., anual sau la solicitarea acestuia, pe baza informațiilor furnizate de Secretariatul tehnic, informații cu privire la:**

(i) numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă;

(ii) durata medie de soluționare a litigiilor primite;

(iii) procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor;

(iv) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

(v) orice probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți; informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

(vi) o evaluare a eficacității cooperării SAL-FIN în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz;

(vii) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

## **Art. 10**

(1) Colegiul de coordonare este condus de un membru coordonator desemnat dintre membrii numiți de A.S.F.

(2) În cursul activităților curente, membrul coordonator al Colegiului de coordonare reprezintă SAL-

FIN în relațiile cu terții și are ca atribuție esențială ducerea la îndeplinire a deciziilor Colegiului de coordonare.

(3) Ca urmare a validării conciliatorilor conform procedurii prevăzute la art. 12 alin. (1) lit. k), contractele de mandat se semnează de către președintele A.S.F. ori persoana delegată de către acesta.

(4) Membrul coordonator sesizează Colegiul de coordonare cu privire la situațiile care impun modificarea Registrului conciliatorilor.

## **Art. 11**

Examinarea litigiilor supuse SAL-FIN se realizează de către conciliatori conform procedurii SAL aplicabile, de impunere sau propunere a unei soluții.

## **Art. 12**

**(1) Orice persoană fizică poate să devină conciliator înscris în Registrul conciliatorilor SAL-FIN dacă îndeplinește cumulativ următoarele condiții:**

- a) are capacitate deplină de exercițiu;
- b) a absolvit studii superioare de lungă durată, atestate cu diplomă de licență;
- c) dispune de o bună reputație;
- d) are pregătire profesională în soluționarea alternativă a litigiilor, atestată/certificată de către un organism legal abilitat în acest sens;
- e) deține competențe profesionale în domeniul soluționării alternative a litigiilor și în domeniul în care își va desfășura activitatea de conciliere, respectiv, după caz, asigurări și/sau pensii private și/sau piața de capital; dovada acestor competențe profesionale se face printr-un certificat de competențe emis de Institutul de Studii Financiare în urma examinării și/sau evaluării candidatului;
- f) nu a fost condamnată definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare, acest fapt fiind probat prin certificat de cazier judiciar;
- g) nu a fost sancționată în ultimii 5 ani de A.S.F. cu retragerea aprobării/avizului pentru ocuparea funcției/poziției deținute;

h) nu este asociat sau acționar, nu desfășoară activitate în baza unui contract individual de muncă sau a unui contract de mandat/de colaborare, în cadrul societăților de asigurare și/sau de reasigurare, al societăților de administrare a fondurilor de pensii private, intermediarilor de operațiuni cu instrumente financiare, societăților de servicii de investiții financiare, organismelor de plasament colectiv, societăților de administrare a investițiilor;

i) nu este membru în organele de conducere ale asociațiilor sau al altor forme asociative care au ca scop protecția consumatorului;

j) a depus cererea de înscriere tip împreună cu toate documentele solicitate, conform prezentului alineat;

k) a fost validată, prin vot, de către Colegiul de coordonare, ca urmare a analizării documentelor ce au stat la baza cererii și susținerii interviului cu membrii Colegiului de coordonare, conform art. 7 alin.

(4).

(2) Înregistrarea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se realizează de către Secretariatul tehnic al SAL-FIN, după aprobarea acestora de către Consiliul A.S.F.

### Art. 13

(1) Registrul conciliatorilor se constituie conform prevederilor prezentului regulament.

(2) Înscrierea conciliatorilor în Registrul conciliatorilor se face cu specificarea activității profesionale desfășurate de fiecare conciliator și a domeniului de competențe în care poate soluționa litigiile.

(3) Încetarea calității de conciliator și radierea acestuia din Registrul conciliatorilor se fac în condițiile prevăzute la art. 14.

(4) Registrul conciliatorilor este public, fiind disponibil și pe pagina de internet a SAL-FIN.

(5) Conciliatorii trebuie să fie independenți față de părțile în litigiu, să nu fie remunerați direct sau indirect de către acestea și să nu se afle într-o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile în litigiu în cauzele în care au fost desemnați.

(6) Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor sunt obligați să urmeze o dată la doi ani o formă de pregătire profesională continuă agreată de Colegiul de coordonare SAL-FIN.

**(7) Conciliatorul este incompatibil cu soluționarea unui litigiu, indiferent de procedura aleasă, dacă:**

a) a pronunțat o hotărâre prin care s-a soluționat un alt litigiu dintre cele două părți;

b) a fost martor, expert, arbitru, procuror, judecător, avocat, magistrat, asistent, mediator într-un litigiu purtat între cele două părți în ultimii 2 ani;

c)el, soțul, rudele sau afinii până la gradul II inclusiv au fost remunerați de una dintre părți în ultimii 2 ani;

d)este rudă sau afîn până la gradul II inclusiv cu consumatorul parte în litigiu;

e)el, soțul, rudele sau afinii săi până la gradul II inclusiv sunt sau au fost în ultimii 2 ani asociați, acționari, administratori sau membri în organele de conducere executivă ale profesionistului parte în litigiu;

f)cunoaște sau ar fi trebuit să cunoască orice alte circumstanțe de natură a-i afecta independența și imparțialitatea.

(7<sup>1</sup>)Conciliatorul desemnat pentru soluționarea unui litigiu are obligația să depună la dosar declarația de acceptare, independență, imparțialitate și disponibilitate.

(8)Colegiul de coordonare SAL-FIN poate solicita conciliatorilor informații și/sau documente relevante pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea acestora în cazurile administrate.

(9)Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor sunt obligați să informeze de îndată cu privire la apariția oricărei stări de incompatibilitate sau conflict de interese și să mențină condițiile prevăzute la art. 12 pe toată durata înscrierii în Registrul SAL-FIN.

(10)Părțile pot solicita recuzarea conciliatorilor desemnați cu soluționarea unui litigiu, indiferent de procedura aleasă, în condițiile prevăzute la alin. (7) și (9) și potrivit dispozițiilor cuprinse în procedurile SAL.

## **Art. 14**

**(1)Revocarea unui conciliator și radierea din Registrul conciliatorilor se hotărăsc de către Consiliul A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare:**

a)la cererea conciliatorului;

b)când conciliatorul a fost pus sub interdicție pentru incapacitate juridică;

c)când conciliatorul a fost condamnat definitiv;

d)când conciliatorul este indisponibil nemotivat pentru două litigii consecutive sau nu dă curs solicitării de a soluționa un litigiu, fără o informare prealabilă, motivată, transmisă către Secretariatul tehnic, indiferent de procedura derulată;

e)în cazul decesului conciliatorului;

f) în alte cazuri, prin decizia Consiliului A.S.F. la propunerea motivată a Colegiului de coordonare.

(2) Suspendarea unui conciliator din Registrul conciliatorilor poate fi aprobată de Colegiul de coordonare, la solicitarea temeinic motivată a acestuia, pentru o perioadă de maximum 180 de zile de la momentul adoptării deciziei de către Colegiul de coordonare.

(3) Conciliatorii nu pot solicita suspendarea pentru motive care îi fac incompatibili, când se află în conflict de interese sau când nu mai îndeplinesc condițiile legale pentru a fi conciliatori SAL-FIN.

(4) Încetarea suspendării se face în baza aprobării Colegiului de coordonare la solicitarea expresă a conciliatorului oricând în perioada suspendării. Dacă la expirarea celor 180 de zile conciliatorul nu a solicitat încetarea suspendării, acesta urmează să fie revocat și radiat de drept din Registrul conciliatorilor, conform procedurii prevăzute la alin. (1).

## **Art. 15**

(1) Soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată SAL-FIN se realizează de către un conciliator înscris în Registrul conciliatorilor, desemnat de către Secretariatul tehnic în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora, începând cu numărul 1.

(1<sup>1</sup>) Conciliatorul va fi desemnat potrivit competențelor profesionale specifice litigiului supus soluționării.

(1<sup>2</sup>) Secretariatul tehnic va repartiza cererea consumatorului, indiferent de procedura aleasă, următorului conciliator eligibil, în termen de 3 zile lucrătoare, în cazul în care cererea de recuzare prevăzută la art. 13 alin. (10), cu respectarea dispozițiilor alin. (7) și (9) ale aceluiași articol, este admisă, precum și în cazurile în care conciliatorul este indisponibil din orice motiv imputabil acestuia sau se abține de la soluționarea litigiului pentru o cauză de incompatibilitate sau conflict de interese cu părțile din litigiu.

(1<sup>3</sup>) Conciliatorul desemnat în conformitate cu prevederile alin. (1<sup>2</sup>) va relua procedura, cu respectarea prevederilor prezentului regulament.

(1<sup>4</sup>) Dacă ordinea din Registrul conciliatorilor se schimbă din cauze de radiere, retragere, înregistrarea unui nou conciliator sau stare de incompatibilitate a unui conciliator se respectă aceeași ordine de desemnare crescătoare.

(1<sup>5</sup>) Algoritmul ciclic de desemnare a conciliatorului, redat în cuprinsul dispozițiilor alin. (1)-(1<sup>4</sup>), se va aplica ambelor proceduri de soluționare alternativă a litigiilor, respectiv prin propunerea unei soluții și prin impunerea unei soluții, în ordinea numărului curent din Registrul conciliatorilor.

(1<sup>6</sup>) Conciliatorul desemnat se va pronunța asupra litigiului, prin emiterea unei hotărâri motivate sau întocmirea unei încheieri, conform procedurii de soluționare alternativă a litigiului aalese.

(1<sup>7</sup>) **Hotărârea se redactează în scris și trebuie să cuprindă cel puțin următoarele:**

- a) elementele de identificare ale conciliatorului (numele, prenumele, numărul de înregistrare din Registrul conciliatorilor, datele de contact), locul și data pronunțării hotărârii;
- b) numele părților, domiciliul sau sediul, elementele lor de identificare și numele reprezentanților părților, după caz, și calitatea acestora;
- c) menționarea acordului părților privind caracterul obligatoriu al soluției;
- d) obiectul litigiului și susținerile pe scurt ale părților și probele administrate;
- e) motivele de fapt și de drept pe care se întemeiază hotărârea;
- f) calea de atac și termenul de exercitare a acesteia;
- g) semnătura conciliatorului.

(1<sup>8</sup>) **Erorile materiale sau omisiunile cu privire la numele, calitatea și susținerile părților sau cele de calcul, precum și orice erori materiale din textul hotărârii pot fi îndreptate din oficiu sau la cererea oricăreia dintre părți, formulată în 15 zile calendaristice de la primirea respectivei hotărâri.**

Conciliatorul se pronunță de îndată asupra cererii prin încheiere, care se anexează hotărârii.

(2) [textul din Art. 15, alin. (2) din capitolul IV a fost abrogat la 20-apr-2021 de Art. I, punctul 6. din Regulamentul 8/2021]

(3) Colegiul de coordonare și Secretariatul tehnic au obligația să se abțină ca prin organizarea și administrarea procedurilor SAL să intervină sau să influențeze în vreun mod conciliatorii investiți cu soluționarea unui litigiu.

(4) Reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor sau propunerile referitoare la activitatea acestora se prezintă Secretariatului tehnic de orice persoană interesată și se soluționează de către Colegiul de coordonare.

## Art. 16

(1) În soluționarea litigiilor, conciliatorii aplică procedurile SAL adoptate de Consiliul A.S.F.

(2)În exercitarea atribuțiilor sale, conciliatorul are obligația de a refuza orice fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora.

### **Art. 17**

(1)SAL-FIN are un secretariat tehnic asigurat și remunerat de către A.S.F.

(2)Secretariatul tehnic este format din personal cu atribuții referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, 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 desfășurarea activității SAL-FIN.

**(3)Secretariatul tehnic are următoarele atribuții principale:**

a)transmite Colegiului de coordonare convocatorul, la cererea membrului coordonator sau a cel puțin 3 membri din Colegiul de coordonare și pregătește ședințele Colegiului;

b)pregătește notele, rapoartele și alte documente ce urmează a fi însușite/aprobate de Colegiul de coordonare, inclusiv date statistice privind litigiile soluționate, stadiile de derulare a procedurilor SAL etc.;

c)asigură asistență de specialitate consumatorilor în vederea depunerii unei cereri de soluționare a litigiului;

d)asigură suport organizațional și funcțional bunei desfășurări a activităților SAL-FIN, precum și ale Colegiului de coordonare;

**e)comunică părților aflate în litigiu toate informațiile privind procedura SAL aleasă, precum și privind litigiul, înscrisurile ce trebuie depuse, termenele procedurale și categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinare de către SAL-FIN, respectiv:**

(i)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;

(ii)litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

(iii)litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;

(iv)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 care a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;

(v)instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;

- (vi) litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.;
- f) înregistrează reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor din cadrul SAL-FIN;
- g) întocmește decizii ca rezultat al discuțiilor purtate în cadrul ședințelor Colegiului de coordonare;
- h) verifică condițiile de eligibilitate a persoanelor care vor fi înscrise în Registrul conciliatorilor;
- i) informează părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL;
- j) administrează prin intermediul direcției de specialitate din cadrul A.S.F. propriul site internet (SALFIN.ro), actualizat permanent, care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL derulate și susține rezolvarea on-line a litigiilor;
- k) analizează dacă litigiul propus este admisibil pentru soluționarea prin SAL-FIN.

## **CAPITOLUL V: Finanțarea SAL-FIN**

### **Art. 18**

- (1) Finanțarea SAL-FIN este asigurată de către A.S.F.
- (2) Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru ambele părți din litigiu.
- (3) Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.

### **Art. 19**

Resursele financiare prevăzute în bugetul A.S.F. pentru organizarea și funcționarea SAL-FIN sunt destinate suportării cheltuielilor legate de:

- a) activitatea de organizare și funcționare a SAL-FIN;
- b) remunerația membrilor Colegiului de coordonare;
- c) onorariile persoanelor înscrise în Registrul conciliatorilor antrenați în soluționarea unui litigiu;
- d) remunerarea personalului care asigură secretariatul tehnic al SAL-FIN.

### **Art. 20**

- (1) Remunerațiile acordate membrilor Colegiului de coordonare și conciliatorilor se stabilesc prin decizie a Consiliului A.S.F., cu respectarea cadrului bugetar aplicabil.
- (2) Membrii Colegiului de coordonare beneficiază de o remunerație fixă lunară.
- (3) Conciliatorii beneficiază de o remunerație fixă pentru fiecare caz de conciliere, finalizat prin emiterea unei hotărâri motivate sau întocmirea unei încheieri, într-un mod care nu este legat de

rezultatul procedurilor SAL.

## **CAPITOLUL V<sup>1</sup>: Prelucrarea datelor cu caracter personal**

### **Art. 20<sup>1</sup>**

(1) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare în domeniul protecției persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, având în vedere atribuțiile, competențele și implicarea în cadrul activităților entității și a procedurilor SAL, respectând principiile legalității, echității și transparenței.

(2) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează în scopuri determinate, explicite și legitime.

(3) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se fundamentează pe principiul minimizării, aceste date fiind adecvate, relevante și limitate strict la necesitatea realizării scopurilor pentru care sunt prelucrate.

(4)

Datele cu caracter personal colectate în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN sunt păstrate într-o formă care permite identificarea persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada îndeplinirii scopurilor pentru care sunt prelucrate datele, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

(5) Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN se realizează într-un mod care asigură securitatea adecvată a acestora, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale, împotriva pierderii, distrugerii sau deteriorării accidentale.

(6) În scopul protejării datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate, responsabilitatea prelucrării acestora conform prevederilor legale incidente revine personalului SAL-FIN implicat în realizarea activităților entității și în cadrul procedurilor administrate și organizate de către SAL-FIN.

(7) Circuitul datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul activităților reglementate de prezenta procedură se realizează cu respectarea fluxurilor informaționale care conțin date cu caracter personal stabilite și aprobate la nivelul entității SAL-FIN, în conformitate cu Politica privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal în cadrul A.S.F.

### **Art. 20<sup>2</sup>**

În conformitate cu prevederile legale în vigoare în domeniul protecției persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, conciliatorii au calitate de persoană împuternicită, având drepturile și obligațiile care decurg din această calitate.

## **CAPITOLUL VI: Dispoziții finale**

### **Art. 21**

Colegiul de coordonare și conciliatorii implicați în soluționarea unui litigiu au obligația să asigure confidențialitatea cu privire la respectivul litigiu.

### **Art. 22**

(1) Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor pentru care au fost investiți și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.

(2) Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor pe domenii de activitate și specialități constituie Corpul conciliatorilor.

(3) Înscrierea în Registrul conciliatorilor se face prin plata unei taxe de înscriere, stabilită în sumă fixă, venit la bugetul A.S.F. aprobată prin decizie a Consiliului A.S.F. la propunerea Colegiului de coordonare.

### **Art. 23**

(1) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F, după caz, au obligația să informeze consumatorul, inclusiv prin publicarea pe site-ul internet, cu privire la dreptul acestuia de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit prezentului regulament și OG nr. 38/2015, precum și cu privire la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor.

(2) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F, după caz, au obligația să informeze consumatorii cu privire la faptul că entitatea căreia i se pot adresa este SAL-FIN.

(3) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F. nu pot refuza soluționarea litigiului în cadrul SAL-FIN în cazul în care consumatorul și-a exprimat în mod expres și voluntar opțiunea de soluționare.

### **Art. 24**

Dispozițiile prezentului regulament nu aduc atingere prerogativelor A.S.F. astfel cum acestea sunt

prevăzute în OUG nr. 93/2012.

## **Art. 25**

(1) Prezentul regulament se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acestuia.

(2) Prezentul regulament se completează cu dispozițiile OG nr. 38/2015 și ale legislației specifice în domeniu.

(3) Entitățile autorizate, reglementate și/sau supravegheate de către A.S.F. au obligația de a se conforma prevederilor prezentului regulament.

\*\*\*\*

p. Președintele Autorității de Supraveghere Financiară,  
**Gheorghe Cornel Coca Constantinescu**

### **ANEXA nr. 1:**

PROCEDURĂ pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN

### **ANEXA nr. 2:**

PROCEDURĂ pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 383 din data de 19 mai 2016

**Procedura din 2016 pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN**

Procedura din 2016 din 2016.05.19

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 20 Aprilie 2021

**Intră în vigoare:**

19 Mai 2016 An

**Procedura din 2016 pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul  
SAL-FIN**

Data act: 27-apr-2016

**Emitent: Autoritatea de Supraveghere Financiară**

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

(1) SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, denumită în continuare 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, cu modificările ulterioare, 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) Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;

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.

(4) Prezentă procedură se aplică în soluționarea alternativă a litigiilor în cadrul SAL-FIN.

**(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 asistată de un secretariat tehnic.

## **Art. 2: Definiții**

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizați/utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare.

## **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, Secretariatul tehnic va prezenta consumatorului o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului complet.

(3) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la alte proceduri 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 profesionale ale acestora.

(2) În îndeplinirea atribuțiilor lor, conciliatorii sunt independenți și imparțiali față de părțile din litigiu.

(3) Nicio autoritate, inclusiv Colegiul de coordonare sau Secretariatul tehnic, 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 va desemna de către Secretariatul tehnic un conciliator înscris în Registrul conciliatorilor, în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora, începând cu numărul 1, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(4<sup>1</sup>) Conciliatorul desemnat are la dispoziție 3 zile lucrătoare de la data la care a fost înștiințat de Secretariatul tehnic să examineze preliminar documentele și să depună la dosar declarația de acceptare, independență, imparțialitate și disponibilitate.

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

(6) [textul din Art. 4, alin. (6) a fost abrogat la 20-apr-2021 de Art. I, punctul 10. din Regulamentul 8/2021]

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

(8) Colegiul de coordonare poate solicita, la cererea Secretariatului tehnic, orice informații sau documente pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea conciliatorilor în cazurile administrate.

(9) 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.

**(10) În cursul procedurilor SAL:**

a) părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, precum și de a primi din partea conciliatorilor 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 Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.

(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 înscriși în Registru constituie Corpul conciliatorilor.

(5) Suspendarea, încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din Registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.

**Art. 6: Răspunderea 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 de coordonare 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. Prezența la convocarea Plenului Corpului conciliatorilor este obligatorie, prin excepție se poate absenta doar în condițiile existenței unor motive bine întemeiate, probate cu înscrisuri.

(3)Plenul Corpului conciliatorilor va transmite Colegiului de coordonare punctul său de vedere cu privire la situația sesizată.

**(4)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 soluționarea litigiului sau nu pronunță hotărârea în termenul prevăzut de prezenta procedură;

b<sup>1</sup>)dacă nu respectă condițiile de formă privind elementele hotărârii prevăzute de dispozițiile art. 15 alin. (1<sup>7</sup>) din Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare;

c)dacă nu respectă caracterul confidențial al procedurii SAL;

d)dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(5)Conciliatorii sunt imparțiali și independenți în soluționarea litigiilor pentru care au fost investiți și răspund direct și personal, conform dreptului comun aplicabil.

(6)Plenul Corpului conciliatorilor adoptă recomandări pe care le transmite conciliatorilor. Recomandările sunt adoptate cu majoritatea simplă a celor prezenți la sesiunea extraordinară.

### **Art. 7: Desemnarea conciliatorului**

(1)SAL-FIN publică Registrul conciliatorilor, specializați pentru piața financiară nonbancară, în funcție de domeniul în care dețin competențele profesionale.

(2) Conciliatorul va fi desemnat de către Secretariatul tehnic în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora în Registrul conciliatorilor, începând cu numărul 1, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(2<sup>1</sup>) Secretariatul tehnic, în adresa de convocare, va comunica părților conciliatorul desemnat și procedura aleasă de către consumator pentru soluționarea litigiului.

(2<sup>2</sup>) Orice conciliator desemnat care are cunoștință că în privința sa există o cauză de recuzare sau de incompatibilitate este obligat să înștiințeze Secretariatul tehnic înainte de a accepta cererea de conciliere sau, dacă aceste fapte intervin după acest moment, conciliatorul desemnat are obligația de a înștiința atât părțile, cât și Secretariatul tehnic de îndată ce a luat cunoștință de existența lor.

(3) Împotriva conciliatorului desemnat care a acceptat soluționarea litigiului se poate formula cerere de recuzare pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, de oricare dintre părți, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care părțile au luat cunoștință de desemnarea acestuia sau, după caz, de la survenirea cauzei de recuzare. Recuzarea trebuie să fie cerută cu o motivare pertinentă și obiectivă.

(4) Analiza cererilor de recuzare se realizează de către Secretariatul tehnic, care, în termen de 5 zile, decide asupra acceptării sau respingerii acestora. Nerespectarea condițiilor prezentului articol atrage inadmisibilitatea cererii de recuzare.

(5) În situația în care se admite cererea de recuzare formulată împotriva conciliatorului desemnat, pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, cererea consumatorului este repartizată de către Secretariatul tehnic următorului conciliator eligibil, în termen de 3 zile lucrătoare.

(6) Conciliatorul, desemnat în conformitate cu prevederile alin. (5), va relua procedura, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(7) Procedura de înlocuire este identică și în caz de abținere, renunțare la numire, imposibilitate sau deces.

## **Art. 8: Propunerea unei soluții**

(1) În cazul procedurii SAL 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 înainte începerii procedurii.

(1<sup>1</sup>) Pentru a se deschide procedura, consumatorul trebuie să se adreseze SAL-FIN printr-o cerere scrisă, ce se poate depune în nume propriu sau prin reprezentant. Când reprezentarea consumatorului se va face prin intermediul unei terțe persoane se va anexa un înscris autentic, iar în cazul în care consumatorul va fi reprezentat printr-o asociație de protecție a consumatorilor luată în evidență de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, se va depune o împuternicire expresă din partea consumatorului.

**(2) La debutul procedurii prin propunerea unei soluții, 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 este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor.

(4) Înainte de a accepta soluția propusă în nota de soluționare, se acordă părților o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a analiza rezultatul concilierii. Înăuntrul termenului de 15 zile calendaristice părțile comunică decizia lor de acceptare sau respingere a soluției propuse.

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

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

(7) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, conciliatorul informează consumatorul, pe baza încheierii, despre căile de atac prevăzute de lege la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(8) Rezultatul procedurii SAL este comunicat Secretariatului tehnic și părților de către conciliator, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care conciliatorul a primit de la Secretariatul tehnic dosarul complet al litigiului. În cazul unor litigii complexe, Secretariatul tehnic, la propunerea conciliatorului, poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu cel mult 20 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire,

precum și în legătură cu perioada estimată pentru finalizarea litigiului.

### **Art. 9: 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 conciliator, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului, în cadrul procedurii SAL.

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

### **Art. 10: 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, prin intermediul conciliatorilor, aceștia 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 face în 5 zile calendaristice de la data desemnării conciliatorului, prin mijloace electronice, scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin fax sau prin orice alt mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului actului și confirmarea primirii acestuia.

(4) Data primei concilieri conform procedurii alese se va stabili nu mai târziu de 10 zile calendaristice de la data primirii convocării de către părți.

(5) Consumatorul are obligația să confirme participarea la conciliere într-un termen de 5 zile de la primirea convocării, în caz contrar, litigiul se clasează de la soluționare 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)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.

(10)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.

**(11)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 produc 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.

(12)Prin redactarea de către conciliator și semnarea unei note de soluționare a concilierii, 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.

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

(14)Dacă nu se ajunge la conciliere, la cererea de chemare în judecată, partea interesată poate anexa încheierea prin care se constată rezultatele procedurii SAL.

### **Art. 11: 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 și a Secretariatului tehnic, partea solicitantă asigură spațiul și suportă costul deplasării.

### **Art. 12: Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității**

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL - FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 11 alin. (3).

**Art. 13: Obligația de confidențialitate**

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

**Art. 14: 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.

**Procedura din 2016 pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN**

Procedura din 2016 din 2016.05.19

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 20 Aprilie 2021

**Intră în vigoare:**

19 Mai 2016 An

**Procedura din 2016 pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul  
SAL-FIN**

Data act: 27-apr-2016

**Emitent: Autoritatea de Supraveghere Financiară**

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

(1) SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară, denumită în continuare 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, cu modificările ulterioare, 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) Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare;

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.

(4) Prezenta procedură se aplică în soluționarea alternativă a litigiilor în cadrul SAL-FIN.

**(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 asistată de un secretariat tehnic.

## **Art. 2: Definiții**

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare.

## **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, Secretariatul tehnic va prezenta consumatorului o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului complet.

(3) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la alte proceduri 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 profesionale ale acestora.

(2) În îndeplinirea atribuțiilor lor, conciliatorii sunt independenți și imparțiali față de părțile din litigiu.

(3) Nicio autoritate, inclusiv Colegiul de coordonare sau Secretariatul tehnic, nu poate interveni direct sau indirect în adoptarea și impunerea unei soluții de către un conciliator.

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

(4<sup>1</sup>) Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN se va desemna de către Secretariatul tehnic un conciliator înscris în Registrul conciliatorilor, în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora, începând cu numărul 1, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(4<sup>2</sup>) Conciliatorul desemnat are la dispoziție 3 zile lucrătoare de la data la care a fost înștiințat de

Secretariatul tehnic să examineze preliminar documentele și să depună la dosar declarația de acceptare, independență, imparțialitate și disponibilitate.

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

(6) Colegiul de coordonare poate solicita, la cererea Secretariatului tehnic, orice informații sau documente pentru a se asigura de integritatea și imparțialitatea conciliatorilor în cazurile administrate.

(7) 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.

**(8) În cursul procedurilor SAL:**

a) părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, precum și de a primi din partea conciliatorilor 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 (*Registrul*) se constituie conform Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.

(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) Suspendarea, încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din Registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare.

**Art. 6: Răspunderea 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 de coordonare 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. Prezența la convocarea Plenului Corpului conciliatorilor este obligatorie, prin excepție se poate absenta doar în condițiile existenței unor motive bine întemeiate, probate cu înscrisuri.

(3)Plenul Corpului conciliatorilor va transmite Colegiului de coordonare punctul său de vedere cu privire la situația sesizată.

**(4)Conciliatorii sunt răspunzători și pot fi ținuți să achite daune în condițiile legii atât față de părți, cât și față de SAL-FIIM:**

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

b)dacă nu participă la soluționarea litigiului sau nu pronunță hotărârea în termenul prevăzut de prezenta procedură;

b<sup>1</sup>)dacă nu respectă condițiile de formă privind elementele hotărârii prevăzute de dispozițiile art. 15 alin. (1<sup>7</sup>) din Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare

c)dacă nu respectă caracterul confidențial al concilierii;

d)dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

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

(6)Plenul Corpului conciliatorilor adoptă recomandări pe care le transmite conciliatorilor. Recomandările sunt adoptate cu majoritatea simplă a celor prezenți la sesiunea extraordinară.

#### **Art. 7: Impunerea unei soluții**

**(1)La debutul procedurii prin impunerea unei soluții, 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. 8: Desemnarea conciliatorului**

(1) SAL-FIN publică Registrul conciliatorilor, specializați pentru piața financiară nonbancară, în funcție de domeniul în care dețin competențele profesionale.

(2) Conciliatorul va fi desemnat de către Secretariatul tehnic în sistem ciclic, respectiv în ordinea numerică a înscrierii acestora în Registrul conciliatorilor, cu respectarea prevederilor din Regulamentul Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(3) Secretariatul tehnic, în adresa de convocare, va comunica părților conciliatorul desemnat și procedura aleasă de către consumator pentru soluționarea litigiului.

(4) Orice conciliator desemnat care are cunoștință că în privința sa există o cauză de recuzare sau de incompatibilitate este obligat să înștiințeze Secretariatul tehnic înainte de a accepta cererea de conciliere sau, dacă aceste fapte intervin după acest moment, conciliatorul desemnat are obligația de a înștiința atât părțile, cât și Secretariatul tehnic de îndată ce a luat cunoștință de existența lor.

(5) Împotriva conciliatorului desemnat care a acceptat concilierea litigiului se poate formula cerere de recuzare pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, de oricare dintre părți, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data la care părțile au luat cunoștință de desemnarea acestuia sau, după caz, de la survenirea cauzei de recuzare. Recuzarea trebuie să fie cerută cu o motivare pertinentă și obiectivă.

(6) Analiza cererilor de recuzare se realizează de către Secretariatul tehnic, care, în termen de 5 zile, decide asupra acceptării sau respingerii acestora. Nerespectarea condițiilor prezentului articol atrage inadmisibilitatea cererii de recuzare.

(7)În situația în care se admite cererea de recuzare formulată împotriva conciliatorului desemnat, pentru cauze care pun la îndoială independența și imparțialitatea sa, cererea consumatorului este repartizată de către Secretariatul tehnic următorului conciliator eligibil la acea dată, în termen de 3 zile lucrătoare.

(8)Conciliatorul desemnat în conformitate cu alin. (7) va relua procedura, cu respectarea prevederilor Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară nr. 4/2016, cu modificările și completările ulterioare, și ale prezentei proceduri.

(9)Procedura de înlocuire este identică și în caz de abținere, renunțare la numire, imposibilitate sau deces.

### **Art. 8<sup>1</sup>: Procedura de impunere a unei soluții**

(1)Pentru a se deschide procedura, consumatorul trebuie să se adreseze SAL-FIN printr-o cerere scrisă, ce se poate depune în nume propriu sau prin reprezentant. Când reprezentarea consumatorului se va face prin intermediul unei terțe persoane se va anexa prezentei cereri un înscris autentic, iar în cazul în care consumatorul va fi reprezentat printr-o asociație de protecție a consumatorilor luată în evidența ANPC, se va depune o împuternicire expresă din partea consumatorului.

(2)Procedura presupune convocarea părților de către SAL-FIN, prin intermediul conciliatorului desemnat, acesta comunicând părților data, locul și ora exactă unde va avea loc procedura de soluționare alternativă a litigiului prin impunerea 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 face în 5 zile calendaristice de la data desemnării conciliatorului, prin mijloace electronice, scrisoare recomandată cu confirmare de primire, prin fax sau prin orice alt mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului actului și confirmarea primirii acestuia.

(4)În termen de maximum 10 zile de la data desemnării conciliatorului, părțile sunt obligate să transmită toate documente solicitate de către conciliator în scopul soluționării litigiului.

(5)Conciliatorul își exercită activitatea cu titlu individual, independent și imparțial față de părțile din litigiu, fiind supus numai legii, iar aprecierea probelor și luarea deciziilor se fac în baza convingerii intime a conciliatorului.

### **Art. 9: Hotărârea conciliatorului**

(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, conciliatorul trebuie să pronunțe hotărârea în termen de cel mult 90

de zile de la data la care a primit dosarul complet al reclamației.

(3)Părțile pot propune în scris prelungirea termenului, cu acordul conciliatorului și informarea Secretariatului tehnic.

(4)Pentru motive temeinice, termenul poate fi prelungit cu cel mult 45 de zile.

(5)Conciliatorul soluționează litigiul în temeiul normelor de drept aplicabile, ținând seama, atunci când este cazul, și de uzanțele comerciale.

**(6)Hotărârea se redactează în scris și trebuie să cuprindă cel puțin următoarele:**

a)elementele de identificare ale conciliatorului (numele, prenumele, numărul de înregistrare din Registrul conciliatorilor, datele de contact), locul și data pronunțării hotărârii;

b)numele părților, domiciliul sau sediul, elementele lor de identificare și numele reprezentanților părților, după caz, și calitatea acestora;

c)menționarea acordului părților privind caracterul obligatoriu al soluției;

d)obiectul litigiului și susținerile pe scurt ale părților și probele administrate;

e)motivele de fapt și de drept pe care se întemeiază hotărârea;

f)calea de atac și termenul de exercitare a acesteia;

g)semnătura conciliatorului.

(7)Erorile materiale sau omisiunile cu privire la numele, calitatea și susținerile părților sau cele de calcul, precum și orice erori materiale din textul hotărârii pot fi îndreptate din oficiu sau la cererea oricăreia dintre părți, formulată în 15 zile calendaristice de la primirea respectivei hotărâri.

(8)Conciliatorul se pronunță de îndată asupra cererii prin încheiere, care se anexează hotărârii.

(9)Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Aceasta poate fi atacată la instanța de judecată competentă, în termen de 15 zile de la comunicare.

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

(11)Hotărârile conciliatorilor sau extrase din acestea pot fi publicate în informări sau în rapoartele anuale, cu respectarea strictă a legislației privind prelucrarea datelor cu caracter personal, în special atunci când se referă la probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigiu între consumatori și comercianți.

## **Art. 10: 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 și a Secretariatului tehnic, partea solicitantă asigură spațiul și suportă costul deplasării.

#### **Art. 11: Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității**

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 10 alin. (3).

#### **Art. 12: Obligația de confidențialitate**

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

#### **Art. 13: 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.