

## **REGULAMENT nr. 4 din 27 aprilie 2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**

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 are misiunea de a organiza și soluționa, prin proceduri SAL, litigiile dintre consumatori, astfel cum aceștia sunt definiți prin 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 comerciant/profesionist.

#### **Art. 2**

**(1)** SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care A.S.F. are competență, care organizează și administrează proceduri SAL prin care se propune sau impune, după caz, o soluție părților.

**(2)** Pentru soluționarea unui litigiu cu un profesionist/comerciant prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie să își exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin postă sau prin mijloace electronice de comunicare.

**(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 apela la oricare dintre aceste căi de soluționare a aspectelor reclamate, fără a se exclude una pe cealaltă, cu excepția cazurilor expres prevăzute de OG nr. 38/2015.

### **CAPITOLUL II: Definiții**

#### **Art. 3**

**(1)** În sensul prezentului regulament, termenii și expresiile 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 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

**b)** comerciant/profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, autorizată, reglementată și/sau supravegheată de către A.S.F., după caz, care acționează în cadrul activității sale în sectoarele pieței financiare nonbancare, respectiv asigurări-reasigurări, piața de capital, 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, precum și a unor servicii financiare nonbancare 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)** platforma europeană de soluționare online a litigiilor, denumită în continuare platforma SOL - instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune, în conformitate cu prevederile 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);

**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 și a legislației referitoare la protecția consumatorilor, persoane ce sunt independente și imparțiale.

**(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**

#### **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. 1 alin. (2).

**(2)** Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de SAL-FIN dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat 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**

**(1)** SAL-FIN mai are următoarele atribuții:

**a)** verifică condițiile de eligibilitate a persoanelor care vor fi înscrise în Registrul conciliatorilor și care au competență de aplicare a procedurilor SAL;

**b)** propune spre aprobare Consiliului A.S.F. înscrierea conciliatorilor eligibili în Registrul conciliatorilor;

**c)** asistă părțile, la cerere, în alegerea procedurii SAL;

**d)** administrează propriul site internet (SAL-FIN.ro), actualizat permanent, care permite părților accesul facil la informațiile referitoare la procedurile SAL derulate și susține rezolvarea on-line a litigiilor;

**e)** 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 înscrierile necesare, în conformitate cu art. 7 alin. (1) din OG nr. 38/2015;

**f)** permite consumatorului prezentarea litigiului on-line, precum și în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz;

**g)** facilitează părților schimbul de informații și înscrieri în legătură cu litigiul prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;

**h)** cooperează cu alte entități SAL în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere;

**i)** 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;

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

**k)** transmite Consiliului A.S.F., anual sau la solicitarea acestuia, în termenul prevăzut de OG nr. 38/2015, 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 lor 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;

**l)** 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.

**(2)** Suplimentar raportărilor prevăzute la lit. k), SAL-FIN raportează A.S.F., de îndată, orice litigiu cu a cărui soluționare a fost investit de către persoanele interesate și care are ca obiect nerespectarea prevederilor legale și/sau regulamentare aplicabile entităților prevăzute la art. 2 alin. (1) 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 (OUG nr. 93/2012).

### **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)** În cazul membrilor nominalizați din partea asociațiilor pieței financiare și a asociațiilor de consumatori, aceștia sunt desemnați din cadrul asociațiilor participante în cadrul Grupului consultativ de dialog permanent în domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare nonbancare.

**(4)** Membrii Colegiului de coordonare vor fi numiți prin decizie a Consiliului A.S.F., pe o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea reînnoirii 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 experiență de minimum 5 ani în domeniul financiar sau al protecției consumatorului pentru membrul numit de A.N.P.C.;
  - 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. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare;
  - f)** să nu fi fost sancționată de către A.S.F. în ultimii 3 ani conform legislației incidente.
- (6)** Mandatul de membru al Colegiului de coordonare încetează:
- a)** la expirarea duratei mandatului care nu a fost reînnoit;
  - b)** prin demisie;
  - c)** prin imposibilitate definitivă de exercitare, determinată de o indisponibilitate 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 caz de vacanță a unui loc 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 dintre 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 cazurile prevăzute la art. 9 alin. (1) lit. a)-c), deciziile se adoptă cu votul a 4 membri ai Colegiului de coordonare.

#### **Art. 8**

Colegiul de coordonare adoptă decizii cu caracter obligatoriu pentru membrii acestuia, pentru secretariat și pentru conciliatori.

#### **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 în Registrul conciliatorilor a conciliatorilor eligibili;
  - d)** fundamentarea bugetului de cheltuieli al SAL-FIN.
- (2)** Colegiul de coordonare are și 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)** SAL-FIN, prin intermediul Institutului de Studii Financiare, înființat ca fundație cu fondator unic A.S.F., asigură organizarea de cursuri de formare profesională a persoanelor care doresc să devină conciliatori, examinarea și certificarea acestora, stabilirea structurii de competențe pe care aceștia trebuie să o aibă pe baza unei tematici supuse aprobării Colegiului de coordonare;
  - c)** publică periodic culegeri de soluții.

#### **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)** Membrul coordonator încheie cu conciliatorii SAL-FIN contractele de mandat și stabilește atribuțiile acestora.
- (4)** Membrul coordonator poate să sesizeze situațiile care impun modificarea Registrului conciliatorilor, precum și, dacă este cazul, modificarea și/sau completarea prezentului regulament.

#### **Art. 11**

Examinarea litigiilor supuse SAL-FIN se realizează de către conciliatori conform procedurilor aplicabile.

#### **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. 656/2002, republicată, cu modificările și completările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau

mai mare, probată 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 SAL-FIN, după aprobarea acestora de către Consiliul A.S.F., la propunerea Colegiului de coordonare, conform art. 9 alin. (1) lit. c).

▶(la data 29-sep-2017 Art. 12 din capitolul IV modificat de Art. 1, punctul 1. din Regulamentul 9/2017 )

### 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, anual, 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 sau și-a desfășurat activitatea în ultimii 2 ani în cadrul profesionistului parte în litigiu;

**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 afin până la gradul II inclusiv cu consumatorul parte în litigiu;

**e)** el, soțul, rudele sau afinii săi până la gradul II inclusiv sunt asociați 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.

**(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)** Conciliatorii înscriși în Registrul conciliatorilor sunt recuzați în condițiile prevăzute la alin. (7) și (9) și potrivit dispozițiilor cuprinse în procedurile SAL adoptate de Colegiul de coordonare.

▶(la data 29-sep-2017 Art. 13 din capitolul IV modificat de Art. 1, punctul 2. din Regulamentul 9/2017 )

### Art. 14

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;

**e)** în cazul decesului conciliatorului;

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

### Art. 15

**(1)** Examinarea și soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată SAL-FIN se realizează, după caz, de către una sau mai multe persoane înscrise în Registrul conciliatorilor, conform voinței părților, și se finalizează cu pronunțarea unei hotărâri motivate sau încheiere, cu respectarea procedurilor SAL, în funcție de procedura aleasă.

**(2)** Consumatorul își poate alege conciliatorul/conciliatorii înscriși în lista specifică domeniului litigiului.

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

**(4)** Reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor sau propunerile referitoare la activitatea acestora se prezintă și se soluționează de către Colegiul de coordonare.

### Art. 16

**(1)** În examinarea și soluționarea litigiilor, conciliatorii aplică procedurile 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 al Colegiului de coordonare are următoarele atribuții:

**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 rapoartele și alte documente ce urmează a fi aprobate de Colegiul de coordonare;
- 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, inclusiv înregistrează reclamațiile referitoare la activitatea conciliatorilor din cadrul SAL-FIN;
- 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 examinarea 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 promovată 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.

## **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 atât pentru consumatorul, cât și pentru comerciantul parte în 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 ce vor fi acordate membrilor Colegiului de coordonare și conciliatorilor se stabilesc anual, prin decizia Consiliului A.S.F., după aprobarea bugetului de venituri și cheltuieli.
- (2)** Membrii Colegiului de coordonare vor beneficia de o remunerație fixă brută lunară.
- (3)** Conciliatorii vor beneficia de o sumă fixă brută pentru fiecare caz de conciliere, în funcție de tipul de procedură aleasă.

## **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 cu care au fost sesizați și răspund direct și personal conform dreptului comun aplicabil.
- (2)** Conciliatorii înscrși în Registrul conciliatorilor pe domenii de activitate și specialități constituie Corpul conciliatorilor.
- (3)** Înscirerea în Registrul conciliatorilor se face prin taxă de înscriere, stabilită în sumă fixă, 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 consumatorul 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 în termen de 60 de zile de la data intrării sale în vigoare.

\_\*\*\*\*\_

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

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

▶(la data 19-mai-2016 actul a fost în legatura cu Regulamentul 4/2016 )

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

**(1)** SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

**(2)** SAL-FIN este constituită în scopul de a asigura aplicarea prevederilor Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) în domeniul protecției consumatorului, transpusă în legislația română prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, denumită în continuare OG nr. 38/2015. Ordonanța asigură cadrul de aplicare directă a prevederilor Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum).

**(3)** Funcționarea SAL-FIN se va face conform prevederilor legale în vigoare:

- a)** Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 113/2013, cu modificările și completările ulterioare;
- b)** legislația primară completată de legislația secundară aplicabilă domeniilor din asigurări-reasigurări, instrumentelor și investițiilor financiare, sistemului de pensii administrate privat, completată de legislația incidentă;
- c)** OG nr. 38/2015;
- d)** Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare;
- e)** Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și legislația incidentă acesteia;
- f)** Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

**(4)** Prezenta procedură se aplică funcționării SAL-FIN înființate de A.S.F.

**(5)** Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

- a)** procedurile de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
  - b)** serviciile neeconomice de interes general;
  - c)** litigiile dintre comercianți;
  - d)** negocierile directe dintre consumator și comerciant;
  - e)** încercările efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
  - f)** procedurile inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
  - g)** litigiile ce privesc starea civilă, capacitatea persoanelor, dezbateră succesoră, relațiile de familie, drepturi asupra cărora părțile nu pot să dispună.
- (6)** În funcționarea sa, SAL-FIN este asistat de un Secretariat tehnic.

### **Art. 2: Definiții**

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

### **Art. 3: Refuzul SAL-FIN**

**(1)** SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, în conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru următoarele motive:

- a)** consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b)** litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;
- c)** litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- d)** consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
- e)** instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a SAL-FIN;
- f)** litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

**(2)** În cazul în care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu înaintat, aceasta va prezenta ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

**(3)** Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

**(4)** În cazul în care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform alin. (1), consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

### **Art. 4: Independență și imparțialitate**

**(1)** În cadrul SAL-FIN vor fi înscrși conciliatori ce se vor regăsi în Registrul conciliatorilor, pe domenii specifice competențelor profesionale ale acestora.

**(2)** Conciliatorii sunt independenți și imparțiali în îndeplinirea atribuțiilor lor.

**(3)** Nicio autoritate nu poate interveni direct sau indirect în adoptarea și propunerea unei soluții de către un conciliator.

**(4)** Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN se alege de către părți, de comun acord, o persoană din Registrul conciliatorilor.

**(5)** Desemnarea conciliatorului se realizează în termen de 5 zile de la depunerea cererii de soluționare alternativă a litigiului de către SAL-FIN.

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

**(7)** În cazul în care părțile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, Colegiul de coordonare

desemnează o altă persoană înscrisă în Registrul conciliatorilor.

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

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

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

**(11)** 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.

**(12)** În cursul procedurilor SAL-FIN:

**a)** părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, în termen de 15 zile calendaristice de la data sesizării SAL-FIN, precum și de a primi din partea SAL-FIN probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

**b)** părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris pe un suport durabil sau prin poștă electronică, precizându-se motivele pe care se întemeiază rezultatul.

#### **Art. 5: Registrul conciliatorilor**

**(1)** Registrul conciliatorilor se constituie conform Regulamentului privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

**(2)** Înscrisura 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 înscrși în Registru constituie Corpul conciliatorilor.

**(5)** Încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din Registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

#### **Art. 6: Răspunderea conciliatorilor**

**(1)** În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitate, Colegiul convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterile 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 înscrși în Registru. Neîntrunirea numărului determină o altă convocare la care decizia se ia cu majoritatea celor prezenți. Absența de la convocare poate fi motivată, în caz contrar aplicându-se Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

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

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

**b)** dacă nu participă la judecarea litigiului sau nu pronunță hotărârea în termenul stabilit de prezenta procedură;

**c)** dacă nu respectă caracterul confidențial al procedurii SAL-FIN;

**d)** dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit regulamentului prevăzut la alin. (1) și prezentei proceduri.

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

#### **Art. 7: Secretariatul tehnic al SAL-FIN**

**(1)** Secretariatul tehnic se constituie în cadrul SAL-FIN ca centru operațional de prelucrare a informațiilor cu privire la disputele aduse spre soluționare.

**(2)** Secretariatul tehnic este format din personal cu atribuții referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, citarea părților și comunicarea actelor și alte activități de natură administrativă, acordarea îndrumărilor necesare desfășurării activității, precum și din personal cu atribuții de specialitate, care să asigure suportul tehnic de specialitate pentru activitatea conciliatorilor în sensul prezentei proceduri.

#### **Art. 8: Desemnarea conciliatorului**

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

**(2)** Consumatorul care s-a adresat SAL-FIN indică conciliatorul pe care îl alege. Secretariatul tehnic, în adresa de convocare a celeilalte părți, va indica acesteia conciliatorul propus, solicitând ca odată cu acceptarea soluției alese de rezolvare a litigiului să indice acordul sau dezacordul cu privire la acesta.

**(3)** Comerciantul are dreptul de a refuza conciliatorul ales de reclamant fără a justifica refuzul, în termen de maximum 5 zile de la data comunicării. Refuzul poate fi formulat o singură dată.

**(4)** În caz de dezacord, SAL-FIN va media părțile pentru alegerea unui conciliator de comun acord de ambele părți și va comunica acestora data și ora primei întâlniri.

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

**(1)** În cazul procedurilor SAL-FIN prin care se propune o soluție, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii, consumatorii fiind informați despre acest drept înaintea începerii procedurii.

**(2)** Înainte de a accepta soluția propusă, 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-FIN este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 60 de zile calendaristice de la data la care Secretariatul tehnic a primit dosarul complet al reclamației și a fost desemnat conciliatorul, cu excepția situației în care acest termen a fost prelungit.

**(4)** Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică

decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

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

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

(7) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(8) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.

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

(10) Procedurile SAL se finalizează în 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului. În cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 45 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

#### **Art. 10: 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 conciliatori, a sugestiilor și concesiilor la care părțile se înțeleg în vederea soluționării litigiului, în cadrul procedurilor SAL-FIN.

(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) Procedura de propunere a unei soluții este facultativă pentru părți și nu poate avea loc decât în baza unui acord exprimat de părți.

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

#### **Art. 11: 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, aceasta 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 online, la solicitarea consumatorului. Consumatorul va furniza SAL-FIN datele necesare contactării celeilalte părți.

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

(4) Data concilierii conform procedurii alese se va stabili nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii convocării de către părți.

(5) Părțile confirmă sau infirmă participarea la procedura de soluționare alternativă a litigiului prin propunerea unei soluții, în termen de 5 zile de la primirea convocării. În cazul lipsei răspunsului sau al infirmării participării, litigiul se clasează pentru soluționarea 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 singura 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) Procedurile de SAL-FIN se finalizează în termen de 60 de zile calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului.

(10) În cazul unor litigii complexe, SAL-FIN poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu cel mult 45 de zile și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

(11) 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.

(12) 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.

(13) 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 produce 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.

(14) Prin încheierea și semnarea unei note de soluționare de conciliere, 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.

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

(16) Dacă nu se ajunge la conciliere, la cererea de chemare în judecată, partea interesată poate anexa nota de soluționare prin care se constată rezultatele procedurii SAL-FIN.

(17) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, SAL-FIN informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

#### **Art. 12: Constituirea resurselor financiare**

(1) Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumatorul parte în litigiu.

(2) În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicita.



**(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. 13: Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității**

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 12 alin. (3).

**Art. 14: Obligația de confidențialitate**

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

**Art. 15: Limba utilizată în conciliere**

Limba folosită în desfășurarea concilierii este limba română. Partea ce solicită desfășurarea dezbatelor în altă limbă, la cererea și pe cheltuiala sa, va asigura conciliatorului serviciile unui interpret.

**Art. 16: Dispoziții finale**

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

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

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

▶(la data 19-mai-2016 actul a fost în legatura cu Regulamentul 4/2016 )

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

**(1)** SAL-FIN pentru piața financiară nonbancară este înființată de Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.) ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor dintre un comerciant ce desfășoară activități în România și se supune autorizării, reglementării și/sau supravegherii A.S.F., după caz, și un consumator rezident în Uniunea Europeană.

**(2)** SAL-FIN este constituită în scopul de a asigura aplicarea prevederilor Directivei nr. 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) în domeniul protecției consumatorului, transpusă în legislația română prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, denumită în continuare OG nr. 38/2015. Ordonanța asigură cadrul de aplicare directă a prevederilor Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum).

**(3)** Funcționarea SAL-FIN se va face conform prevederilor legale în vigoare:

**a)** Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 93/2012 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității de Supraveghere Financiară, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 113/2013, cu modificările și completările ulterioare;

**b)** legislația din domeniile asigurărilor-reasigurărilor, instrumentelor și investițiilor financiare și sistemului de pensii administrate privat, completată de legislația incidentă;

**c)** OG nr. 38/2015;

**d)** Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare;

**e)** Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și legislația incidentă acesteia;

**f)** Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

**(4)** Prezenta procedură se aplică funcționării SAL-FIN înființate de A.S.F.

**(5)** Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

**a)** procedurile de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;

**b)** serviciile neeconomice de interes general;

**c)** litigiile dintre comercianți;

**d)** negocierile directe dintre consumator și comerciant;

**e)** încercările efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;

**f)** procedurile inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

**g)** litigiile ce privesc starea civilă, capacitatea persoanelor, dezbaterea succesorală, relațiile de familie, drepturi asupra căroră părțile nu pot să dispună.

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

### **Art. 2: Definiții**

În sensul prezentei proceduri, termenii și expresiile utilizate au semnificațiile definite prin Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

### **Art. 3: Refuzul SAL-FIN**

**(1)** SAL-FIN poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu, în conformitate cu prevederile OG nr. 38/2015, pentru următoarele motive:

**a)** consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;

**b)** litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

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

**d)** consumatorul nu a prezentat reclamația către SAL-FIN în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;

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

**f)** litigiul nu privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

**(2)** În cazul în care SAL-FIN nu poate analiza un litigiu înaintat, aceasta va prezenta ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului.

**(3)** Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit prezentului înscris, nu va afecta accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

**(4)** În cazul în care SAL-FIN nu poate examina un litigiu prezentat, conform alin. (1), consumatorul se poate adresa unei alte entități SAL competente.

### **Art. 4: Independență și imparțialitate**

**(1)** În cadrul SAL-FIN vor fi înscrși conciliatori ce se vor regăsi în Registrul conciliatorilor, pe domenii specifice competențelor tehnice ale acestora.

**(2)** Conciliatorii sunt independenți și imparțiali în îndeplinirea atribuțiilor lor.

**(3)** Nicio autoritate nu poate interveni direct sau indirect în adoptarea și propunerea unei soluții de către un conciliator.

**(4)** Pentru fiecare caz supus procedurii pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN se alege de către părți, de comun acord, o persoană din Registrul conciliatorilor.

**(5)** Desemnarea conciliatorului se realizează în termen de 5 zile de la depunerea cererii de soluționare alternativă a litigiului de către SAL-FIN.

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

**(7)** Conciliatorul/Conciliatorii consemnează dezbaterile în încheieri de ședință, analizează documentele părților și le

predă/predau către Secretariatul tehnic al SAL-FIN.

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

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

**(10)** Părțile aflate în litigiu vor fi notificate de către Secretariatul tehnic al SAL-FIN imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la litigiu.

**(11)** În cursul procedurilor SAL-FIN:

**a)** părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la obiectul litigiului înaintat spre soluționare, în termen de 15 zile calendaristice de la data sesizării SAL-FIN, precum și de a primi din partea SAL-FIN probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

**b)** părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris pe un suport durabil sau prin poștă electronică, precizându-se motivele pe care se întemeiază rezultatul.

#### **Art. 5: Registrul conciliatorilor**

**(1)** Registrul conciliatorilor se constituie conform Regulamentului privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

**(2)** Înscrierea conciliatorilor în registru se face specificându-se pentru fiecare conciliator titlurile științifice deținute și activitatea profesională care îl definește, vechimea și domeniul de competențe în care poate soluționa litigiile.

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

**(4)** Totalitatea conciliatorilor înscriși în registru constituie Corpul conciliatorilor.

**(5)** Încetarea calității de conciliator și, respectiv, radierea sa din registru se fac în condițiile menționate în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

#### **Art. 6: Plenul Corpului conciliatorilor**

**(1)** Întrunirea Corpului conciliatorilor se realizează în plen, care reunește totalitatea conciliatorilor înscriși în Registrul conciliatorilor.

**(2)** În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitatea unui conciliator, Colegiul convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterăa cazului supus SAL-FIN. Întâlnirea poate fi convocată în termen de 3 zile și se consideră că există cvorum dacă sunt prezenți cel puțin jumătate plus unu din numărul de conciliatori înscriși în registru. Neîntrunirea numărului determină o altă convocare la care decizia se ia cu majoritatea celor prezenți. Absența de la convocare poate fi motivată, în caz contrar aplicându-se Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

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

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

**(1)** În cazul în care există suspiciuni ale Colegiului de coordonare al SAL-FIN cu privire la imparțialitatea unei decizii de conciliere, colegiul convoacă Plenul Corpului conciliatorilor pentru dezbaterăa cazului supus SAL-FIN. Întâlnirea poate fi convocată în termen de 3 zile lucrătoare de la luarea la cunoștință a situației și se consideră că există cvorum dacă sunt prezenți cel puțin jumătate plus unu din numărul de conciliatori înscriși în Registru. Neîntrunirea numărului determină o altă convocare, la care decizia se ia cu majoritatea celor prezenți. Absența de la convocare poate fi motivată, în caz contrar aplicându-se Regulamentul privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).

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

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

**b)** dacă nu participă la concilierea litigiului sau nu pronunță hotărârea/încheierea în termenul prevăzut de prezenta procedură;

**c)** dacă nu respectă caracterul confidențial al concilierii;

**d)** dacă încalcă în mod flagrant îndatoririle ce le revin potrivit regulamentului prevăzut la alin. (1) și prezentei proceduri.

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

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

**(1)** Secretariatul tehnic se constituie în cadrul SAL-FIN drept centru operațional de prelucrare a informațiilor cu privire la disputele aduse spre soluționare.

**(2)** Secretariatul tehnic este format din personal cu atribuții referitoare la administrarea secretariatului, a registraturii, a arhivei de documente, citarea părților și comunicarea actelor și alte activități de natură administrativă, acordarea îndrumărilor necesare desfășurării activității, precum și din personal cu atribuții de specialitate, care să asigure suportul tehnic de specialitate pentru activitatea conciliatorilor în sensul prezentei proceduri.

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

**(1)** Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la condițiile speciale ale unei astfel de alegeri, și anume:

**a)** caracterul obligatoriu al soluției;

**b)** faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;

**c)** faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage dintr-o asemenea procedură;

**d)** faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară separată;

**e)** faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

**f)** consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

**(2)** SAL-FIN se asigură că părțile își dau acordul scris cu privire la caracterul obligatoriu al soluției, anterior demarării procedurilor.

**(3)** SAL-FIN organizează și administrează soluționarea litigiilor naționale pe calea soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN, în mod instituționalizat, pe baza sesizării SAL-FIN în condițiile prezentei proceduri.

#### **Art. 10: Comisia de conciliere**

- (1) Comisia de conciliere este formată dintr-un conciliator unic sau din 3 conciliatori desemnați, dintre care unul este supraconciliator. Soluționarea litigiului aparține exclusiv Comisiei de conciliere.
- (2) Desemnarea conciliatorului unic sau a celor 2 conciliatori se face de către părțile reprezentate în litigiu, prin alegerea din Registrul conciliatorilor.
- (3) În cazul în care părțile nu ajung la un acord cu privire la persoana conciliatorului, fiecare parte își numește câte un conciliator, iar Colegiul de coordonare desemnează un supraconciliator din Registrul conciliatorilor.
- (4) Conciliatorii își exercită activitatea cu titlu individual, independent și imparțial, fiind supuși numai legii, iar aprecierea probelor și luarea deciziilor se fac în baza convingerii intime a conciliatorului.
- (5) Conciliatorii își exercită prerogativele și își îndeplinesc misiunea conform dispozițiilor art. 21 alin. (1)-(3) din Constituția României, republicată, și ale art. 6 alin. 1 din Convenția europeană a drepturilor omului, care garantează dreptul la un proces echitabil și într-un timp rezonabil, precum și dreptul la un tribunal independent și imparțial.
- (6) Comisia de conciliere se consideră constituită la data alegerii sau, după caz, la data desemnării ultimului conciliator sau a conciliatorului unic.
- (7) În termen de maximum 10 zile de la data constituirii, părțile sunt obligate să transmită toate documentele solicitate de SAL-FIN pentru soluționarea litigiului.
- (8) Comisia de conciliere va putea dispune, după caz, ascultarea părților, în măsura în care este necesar, și reluarea dezbaterilor în ședințe succesive.
- (9) În condițiile recuzării unuia sau mai multor conciliatori, aceștia se înlocuiesc prin alegerea de către părți conform alin. (2). Ulterior recuzării și înlocuirii conciliatorilor, noii conciliatori vor relua procedura SAL.
- (10) Recuzarea trebuie să fie cerută, cu o motivare pertinentă și obiectivă, sub sancțiunea decăderii, în termen de 10 zile de când partea a luat cunoștință de numirea conciliatorului sau de când a apărut cauza.
- (11) Conciliatorii pot fi recuzați motivat pentru cauze ce pun la îndoială independența și imparțialitatea lor, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).
- (12) Orice conciliator care știe că există o cauză de recuzare a sa este obligat să înștiințeze atât părțile, cât și pe ceilalți conciliatori înainte de a accepta însărcinarea de conciliere sau, dacă aceste fapte intervin după acest moment, de îndată ce a luat cunoștință de existența lor.
- (13) Cererile de recuzare neîntemeiate sau nejustificate de către partea care a cerut recuzarea conduc la anularea recuzării.
- (14) În caz de retragere a conciliatorului/conciliatorilor, acesta/aceștia va/vor fi înlocuit/înlocuiți conform prezentei proceduri.

#### **Art. 11: Hotărârea Comisiei de conciliere**

- (1) Procedura soluționării alternative a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN ia sfârșit prin pronunțarea unei hotărâri de impunere.
- (2) Dacă părțile nu au convenit altfel, Comisia de conciliere trebuie să pronunțe hotărârea în termen de cel mult 90 de zile de la data constituirii sale.
- (3) Părțile pot propune în scris prelungirea termenului, cu acordul Comisiei de conciliere.
- (4) Pentru motive temeinice, termenul poate fi prelungit de Comisia de conciliere cu cel mult 60 de zile.
- (5) Hotărârea se ia cu unanimitate de voturi sau, în caz de dezacord, cu majoritate. Conciliatorul care a avut o altă părere își va redacta și semna opinia separată, cu motivare.
- (6) Comisia de conciliere soluționează litigiul în temeiul normelor de drept aplicabile, ținând seama, atunci când este cazul, și de uzanțele comerciale.
- (7) Hotărârea se redactează în scris și trebuie să cuprindă identitatea părților, domiciliul, numele și domiciliul în cazul reprezentanților, persoanele participante la dezbaterile litigiului, componența nominală a Comisiei de conciliere, menționarea acordului părților privind caracterul obligatoriu al soluției, obiectul litigiului și susținerile pe scurt ale părților, locul și data pronunțării hotărârii, semnăturile tuturor conciliatorilor, cu excepția celei a conciliatorului care a avut o altă părere, dacă este cazul.
- (8) Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării.
- (9) Greșelile materiale din textul hotărârii/încheierii, greșeli evidente ce nu schimbă fondul soluției, precum și greșelile de calcul pot fi rectificate, la cererea oricăreia dintre părți, în termenul prevăzut, printr-o cerere de îndreptare, pronunțarea având loc în cadrul aceiași Comisii de conciliere.
- (10) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.
- (11) Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.
- (12) Hotărârile Comisiei de conciliere pot fi publicate.

#### **Art. 12: Constituirea resurselor financiare**

- (1) Procedura de soluționare a litigiilor de către SAL-FIN este gratuită pentru consumatorul parte în litigiu.
- (2) În cazul în care pentru soluționarea litigiului sunt necesare expertize tehnice, traduceri legalizate și apostilate sau alte probe, costul acestora este suportat de partea din litigiu care le solicită.
- (3) În cazul în care părțile solicită soluționarea litigiului într-o locație diferită de cea a SAL-FIN pentru care este necesară deplasarea conciliatorului sau a Comisiei de conciliere și a Secretariatului tehnic, partea solicitantă asigură spațiul și suportă costul deplasării.

#### **Art. 13: Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității**

A.S.F. asigură spațiul necesar desfășurării activității SAL-FIN, cu excepția cazului prevăzut la art. 12 alin. (3).

#### **Art. 14: Obligația de confidențialitate**

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

#### **Art. 15: Limba utilizată în procedura de impunere a unei soluții**

Limba folosită în desfășurarea concilierii este limba română. Partea ce solicită desfășurarea dezbaterii în altă limbă, la cererea și pe cheltuiala sa, va asigura conciliatorului serviciile unui interpret.

#### **Art. 16: Dispoziții finale**

Procedura din 2016 - forma sintetica pentru data 2017-12-19

Data intrării în vigoare a prezentei procedurii este data publicării Regulamentului nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN).  
Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 383 din data de 19 mai 2016