



Centrul de soluționare alternativă  
a litigiilor în domeniul bancar

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București

[www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro)

021.7965131, 021.9414

[www.facebook.com/csalb.ro](https://www.facebook.com/csalb.ro)

## CSALB SIMPLIFICĂ PROCEDURILE SAL

**În urma analizei dosarelor primite de Centrul SAL, a cerințelor consumatorilor, a cauzelor care constituie motivul declanșării litigiilor, Colegiul de Coordonare al CSALB a decis îmbunătățirea procedurilor SAL, astfel încât acestea să fie cât mai ușor de înțeles și de îndeplinit de către consumatori, comercianți și conciliatori. În același timp, s-a urmărit și adaptarea procedurilor la tipologia litigiilor existente.**

În primul rând, a fost eliminat plafonul de 1.000 de lei, adică limita sub care nu se demarau până acum procedurile de soluționare alternativă la CSALB. Astfel că, indiferent cât este prejudiciul reclamat de consumator, oricine are dreptul la rezolvarea amiabilă a litigiului.

Ambele proceduri de soluționare alternativă sunt gratuite pentru consumator.

### **Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții**

În privința procedurii SAL finalizată cu propunerea unei soluții, părțile au dreptul să aibă reprezentanți legali sau mandatați, iar consumatorii pot fi reprezentați și de asociațiile de consumatori.

În desfășurarea procedurii, a fost introdusă etapa de Filtru derulată de Secretariatul de Procedură. Este faza în care dosarul este completat, ambele părți acceptă să intre în procedură, iar conciliatorul este confirmat de părți. Conciliatorului i se pune la dispoziție dosarul complet care să-i permită analiza și pronunțarea Hotărârii de Admisibilitate. Acesta este momentul în care începe, efectiv, procedura de conciliere. Până acum, conciliatorul se pronunța numai pe cererea consumatorului, fără a avea informații de la comerciant.

În continuare, oricare dintre părți se poate retrage din procedură în orice moment sau poate alege dacă acceptă sau nu soluția propusă. Implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară. Hotărârea pe care conciliatorul o pronunță, ca urmare a acceptării de către părți a Notei de Soluționare, dacă nu este atacată în termen de 15 zile, devine titlu executoriu.



## Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

### **Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții**

În cazul Arbitrajului, părțile au timp, înainte de constituirea Tribunalului Arbitral, să decidă dacă rămân în procedura cu soluție impusă sau aleg cealaltă procedură, cu soluție propusă.

Nu mai este obligatoriu ca toate documentele să fie depuse pe suport hârtie, ci există acum posibilitatea ca acestea să fie transmise pe e-mail. Hotărârea arbitrală se comunică, însă, în mod obligatoriu, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

De asemenea, în cazul în care una dintre părți nu este de acord cu arbitrul desemnat de cealaltă parte, se constituie un Tribunal Special în scopul soluționării cererilor de recuzare a arbitrilor, format din primii trei cei mai în vârstă conciliatori și 2 supleanți.

Totodată, proba cu martori este exclusă, pentru ca litigiile gestionate de CSALB să se soluționeze într-un termen cât mai scurt, pe baza informațiilor/documentelor furnizate de părți.

În continuare, soluția pronunțată de Tribunalul Arbitral este obligatorie pentru părți. Implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară. Consumatorul poate fi asistat/reprezentat de un avocat al cărui onorariu îl suportă și, de asemenea, poate solicita ca judecata să se facă și în lipsă.

*“Din experiența acumulată în 6 luni de funcționare a centrului SAL am ajuns la concluzia că nevoile oamenilor care derivă din litigiile cu instituțiile financiar bancare și nebancare sunt extrem de variate. Și, indiferent că vorbim de litigii însemnate financiar sau doar simbolice, ele sunt la fel de importante pentru consumatori, ca și nevoia de a le rezolva. De aceea, am și renunțat la plafonul de 1.000 de lei, despăgubire sub care nu demaram, până acum, procedurile SAL. Am decis să îmbunătățim și normele de aplicare a procedurilor ca să ușurăm accesul consumatorilor la soluționarea amiabilă, dar și pentru eficientizarea activității tuturor celor implicați în derularea procedurilor SAL”, a declarat Alexandru Păunescu, membru în Colegiul de Coordonare al CSALB din partea BNR.*

Procedurile noi se pot găsi și pe site-ul nostru, <http://csalb.ro/>, la secțiunea Regulamente, împreună cu rezumate care structurează informațiile tehnice despre proceduri într-un mod simplu și concis pentru consumatori.

**În acest moment, 144 de consumatori au depus cereri conforme de soluționare amiabilă a litigiului cu un comerciant. În 27 de cazuri, în care cererile au fost conforme și documetele complete, s-au constituit dosare și au fost trimise la conciliatori. Dintre acestea, 18 sunt soluționate, iar 8 sunt în lucru. Alte 36 de cereri se află în faza de filtru.**

### **Despre CSALB**

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr.38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.