



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

ÎNTÂLNIRE DE LUCRU
dintre
CSALB și ASOCIAȚIILE de CONSUMATORI
Minuta întâlnirii

Hotel Hilton,
29 noiembrie 2016
13.00 – 16.00

1. Invitația adresată participanților și agenda evenimentului



Invitație CSALB -
Asociații de Consum

2. Prezentarea CSALB – suportul de discuții



Prezentare CSALB
ASOCIATII CONSUM.

3. Participare

Asociații de Consumatori	20 persoane/reprezentanți (14 asociații)
ANPC București	2 reprezentanți
Jurnaliști	12 persoane
Conciliatori	2 persoane
Colegiul de Coordonare al CSALB	3 persoane
Angajații/Colaboratorii CSALB	3 persoane



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

4. Lista participanților, anexată



Lista

prezentata_Asociatii C

5. Opiniile și recomandările asociațiilor de consumatori:

- a) S-a apreciat că ar fi fost utilă existența unui raport privind activitatea de soluționare alternativă a litigiilor în conținutul mapei, pentru fiecare participant la întâlnire, chiar dacă un astfel de raport trimestrial se află publicat pe site-ul Centrului (ultimul raport fiind aferent trimestrului al III-lea 2016/actualizat la data de 30.09.2016);
- b) Asociațiile de consumatori recomandă schimbarea denumirii “Tribunal Arbitral” (din procedura cu soluție impusă/arbitraj) într-o denumire mai ușor de înțeles de către consumatorul simplu și care să nu inducă ideea unei structuri similare cu instanța de judecată (Tribunal/Curte): se propune ”complet arbitral” sau alte denumiri echivalente;
- c) La solicitarea asociațiilor de consumatori, au fost detaliate motivele de clasare a dosarelor și au fost explicate atribuțiile Colegiului de Coordonare, ale angajaților CSALB și ale conciliatorilor cu care colaborează Centrul;
- d) Se dorește un ”Manual de Bune Practici”, în care să se regăsească și descrierea unor spețe, a unor litigii soluționate prin intermediul CSALB (litigii depersonalizate), un îndrumar pentru consumatori, astfel încât aceștia să-și poată forma o opinie despre practica existentă deja în sfera soluționării amiabile;
- e) S-a discutat despre sursele de finanțare pentru CSALB, în contextul în care acum finanțarea este asigurată de sistemul financiar bancar; una dintre propuneri a fost ca un anumit procent din încasările băncilor să fie destinat finanțării acestui Centru ori ca finanțarea să fie asigurată printr-o componentă a prețului unor produse financiar – bancare;
- f) S-a făcut propunerea ca, prin norme instituite de autoritățile de reglementare ale diverselor industrii, aceste proceduri de soluționare alternativă a litigiilor să devină obligatorii pentru comercianți (apreciindu-se că Directiva 11/2013/UE nu interzice o asemenea abordare);
- g) Referitor la finanțarea CSALB, s-a arătat că modul de finanțare a centrelor de tip SAL de către industriile care sunt deservite de astfel de centre este unul comun în Europa (în



Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

special Europa Occidentală), dar că, în regiunea Europei de Est, un astfel de model poate genera controverse;

- h) S-a arătat că procedurile cu soluție propusă, gestionate de conciliatorii care colaborează cu CSALB, și la care unii dintre reprezentanții asociațiilor de consumatori au participat (în calitate de mandatar ai consumatorilor) s-au desfășurat în condiții de imparțialitate/echidistanță și cu bune rezultate (pentru consumatori), chiar dacă negocierile cu comercianții au fost dificile și greu de finalizat;
- i) Deși CSALB nu este o instituție publică, unii reprezentanți ai asociațiilor de consumatori și-au exprimat dorința de a afla care sunt cheltuielile lunare de funcționare a Centrului, apreciind că în acest mod va fi asigurată o transparență mai mare referitoare la modalitatea de gestionare a resurselor financiare;
- j) Asociațiile au propus formarea unui grup consultativ (membri fără remunerație) cu care CSALB să aibă întâlniri de lucru periodice;
- k) De asemenea, s-a propus organizarea unor întâlniri cu asociațiile de consumatori din fiecare regiune din țară, precum și organizarea unor întâlniri similare acesteia, apreciindu-se că nu este neapărat obligatoriu ca astfel de întâlniri să fie organizate de CSALB, fiind necesar ca asociațiile de consumatori să se întâlnească și din proprie inițiativă, pentru a discuta problemele de actualitate care formează sfera de interes a mișcării consumatoriste din România;
- l) Au fost emise puncte de vedere cu privire la amendamentele care trebuie depuse la Parlament, la Comisia Juridică, unde se discută proiectul de lege de adoptare a OG nr. 38/2015, cu privire la definirea asociațiilor relevante de consumatori, la criteriile de alegere și la modul în care reprezentantul acestora ar trebui desemnat pentru a putea face parte din Colegiul de Coordonare al CSALB;
- m) S-a pus accent pe stabilitatea Colegiului de Coordonare și pe încrederea pe care acesta trebuie să o emane în exterior, în contextul locului destinat reprezentantului consumatorilor în conducerea CSALB, loc rămas vacant în acest moment; în același context, al structurii Colegiului de Coordonare, s-a arătat că una dintre propunerile inițiale referitoare la acest subiect (proiectul OG nr. 38/2015) a vizat existența a doi reprezentanți ai consumatorilor, fără a exista însă un membru independent;
- n) Asociațiile de consumatori au dorit să afle în ce măsură pot fi membri în Colegiul de Coordonare al CSALB persoane care au litigii cu băncile sau IFN-urile;
- o) Asociațiile de consumatori nu au ajuns la o concluzie comună în privința membrului care să reprezinte consumatorii în cadrul Colegiului de Coordonare al CSALB, fiecare susținându-și reprezentantul desemnat.



Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

6. Concluzii:

- a. Un material informativ, care să descrie în detaliu atribuțiile Colegiului de Coordonare al CSALB și, respectiv, atribuțiile conciliatorilor va fi întocmit și postat pe site-ul Centrului, pentru a se clarifica impresia eronată că membrii Colegiului de Coordonare ar fi implicați în deciziile conciliatorilor privind soluționarea dosarelor punctuale;
- b. Se vor organiza întâlniri periodice cu asociațiile de consumatori din regiunile României (în cursul anului 2017);
- c. Se va analiza oportunitatea elaborării, pe măsura creării unei jurisprudențe, a unei colecții de spețe soluționate prin intermediul CSALB (cazurile fiind prezentate în mod depersonalizat și în sinteză), pentru a informa consumatorii referitor la soluțiile ce pot fi obținute prin intermediul Centrului;
- d. Un Raport anual cuprinzând activitatea CSALB (incluzând și Raportul privind activitatea de soluționare alternativă a litigiilor – astfel cum este solicitat de prevederile OG nr. 38/2015) va fi întocmit și postat pe site-ul CSALB, în cursul lunii Ianuarie 2017;
- e. Se va demara procesul de constituire a unui grup consultativ al CSALB, cu care Centrul va colabora în proiectele sale, prin intermediul unor întâlniri periodice; asociațiile de consumatori vor fi consultate dacă propunerea acestora s-a referit la constituirea grupului numai din reprezentanți ai asociațiilor de consumatori sau și cu participarea de reprezentanți din partea instituțiilor/autorităților competente în protecția consumatorilor, precum și din industria financiar/bancară, potrivit domeniului pentru care CSALB are competențe de soluționare alternativă a litigiilor;
- f. Se va transmite o solicitare către asociațiile de consumatori, cu rugamintea să posteze pe site-urile lor un link ce duce către site-ul CSALB + va fi postat și numărul telefonic în format scurt al CSALB: 021 9414;
- g. Proiectul de minută al întâlnirii cu asociațiile de consumatori va fi pregătit de CSALB și va fi circulat via e-mail către toți reprezentanții care au participat la întâlnire și care au pus la dispoziția CSALB adresele de e-mail (pentru a se obține contribuția acestora).