

Str. Sevastopol nr.24, Sector 1, cod poștal 10992, București
www.csalb.ro, office@csalb.ro 021.7965131, 021.9414
www.facebook.com/csalb.ro

COMUNICAT DE PRESĂ

În urma analizei solicitărilor formulate de consumatorii care se adresează Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), am constatat că sunt necesare clarificări referitoare la cele două proceduri pe care le administrează Centrul SAL Bancar: procedura de soluționare alternativă finalizată cu propunerea unei soluții – **Concilierea** – și procedura de soluționare alternativă finalizată cu impunerea unei soluții – **Arbitrajul**.

CONCILIERIA

Această procedură este preferată de consumatori, avantajul fiind că părților le este mult mai ușor să comunice, să negocieze și să discute punctual și liber despre nemulțumirile pe care le au, în încercarea de a ajunge la o soluție comună și agreată de acestea.

Negocierea se face sub îndrumarea conciliatorilor CSALB. Discuțiile cu părțile și schimbul de documente au loc în întâlniri la sediul CSALB sau doar online, pe e-mail, telefon sau prin curier. Procedura este foarte flexibilă, întâlnirile sunt stabilite de comun acord, în funcție de disponibilitatea fiecărei părți, iar soluția este prezentată și redactată astfel încât să fie ușor înțeleasă de consumator.

Consumatorul poate fi reprezentat și/sau asistat de un avocat al cărui onorariu îl suportă. De asemenea, există posibilitatea de a fi reprezentat de o asociație de consumatori al cărei membru este. În cazul în care un consumator dorește să fie reprezentat de o terță persoană, o poate mandata în baza unei procuri notariale.

Fiind vorba de o conciliere, consumatorul și comerciantul au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment sau de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă de conciliator. Consumatorul se poate adresa ulterior și instanțelor judecătorești.

ARBITRAJUL

Denumirea acestei proceduri – de soluționare alternativă finalizată cu SOLUȚIA IMPUSĂ – se referă exclusiv la faptul că **soluția pronunțată de Tribunalul Arbitral este obligatorie pentru ambele părți**. Așadar, este important a se înțelege faptul că CSALB nu poate impune comercianților

participarea la acest tip de soluționare, așa cum au înțeles mulți dintre consumatori (participarea la procedură fiind tot voluntară).

Arbitrajul este o procedură mai strictă, mai apropiată de procedurile judiciare, **părțile putând să se retragă doar până la constituirea Tribunalului Arbitral**. Ca și în cazul procedurii de conciliere, consumatorul poate fi reprezentat și/sau asistat de un avocat, o asociație de consumatori sau de o terță persoană. De asemenea, soluționarea prin intermediul CSALB nu exclude posibilitatea de a formula ulterior anumite solicitări printr-o procedură judiciară.

Ambele proceduri sunt gratuite și pot fi declanșate doar de consumatori prin completarea și depunerea la sediu ori prin transmiterea via email sau prin curier a cererii care poate fi găsită pe site-ul www.csalb.ro. Pentru soluționarea litigiului prin intermediul CSALB (prin oricare dintre cele două proceduri explicate) este necesar și acordul comerciantului, procedurile fiind facultative și voluntare conform Directivei 2013/11/UE, transpusă în legislația internă prin OG nr.38/2015.

De aceea, angajații și colaboratorii CSALB nu pot oferi consultanță juridică decât pe chestiuni legate de procedurile SAL. Consumatorii care se adresează Centrului sunt cei care depistează eventuale nereguli în contractele lor, încheiate cu instituțiile de credit sau leasing, și le menționează în scris atunci când completează cererea. Centrul SAL Bancar oferă platforma și suportul pentru ca actul de conciliere sau arbitraj să se desfășoare în cele mai bune condiții.

Despre CSALB

Vă reamintim că CSALB este o entitate independentă, apolitică, non profit, de interes public, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015. Scopul CSALB este de a administra infrastructura necesară soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și instituțiile financiar-bancare în mod echilibrat, rezonabil, rapid și în afara instanței, prin colaborare cu experți în domeniul financiar-bancar (Conciliatori) care, în funcție de procedura aleasă de părți, pot propune sau impune o soluție de rezolvare a litigiului.