Centrul de soluționare alternativă
a litigiilor în domeniul bancar

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

Platforma europeană SOL
și punctul unic de contact – Ministerul Economiei

Ministerul Economiei a dat publicității un comunicat de presă prin care anunță că instituția va fi autoritatea competentă și punctul unic de contact cu Comisia Europeană în materia soluționării alternative a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Comunicatul poate fi citit aici:
http://economie.gov.ro/ministerul-economiei-devine-autoritate-competenta-in-materia-solutionarii-alternative-a-litigiilor-transfrontaliere

Precizăm că acesta este primul pas de includere a Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în platforma europeană de soluționare alternativă a diferendelor în afara instanței de judecată. Pasul următor este ca punctul unic de contact din România, adică Ministerul Economiei, să transmită documentele către Comisia Europeană și să înregistreze CSALB ca fiind entitatea SAL pe domeniul financiar bancar din țara noastră.

Când aceste elemente vor fi întrunite, CSALB va apărea pe platforma unică europeană ADR (Alternative Dispute Resolution) ca entitate SOL (Soluționarea Online a Litigiilor). Aceste proceduri în curs de finalizare nu împiedică deloc desfășurarea activității CSALB, chiar și în varianta online. Aproximativ 75% dintre cererile consumatorilor care ajung la Centrul SAL Bancar sunt trimise pe e-mail.

AVANTAJELE CONSUMATORILOR

După ce vor fi îndeplinite toate formalitățile, orice consumator de pe teritoriul statelor membre va putea să depună o sesizare către o entitate SOL, cu ajutorul platformei europene, pentru rezolvarea unui litigiu cu un comerciant dintr-o anumită țară, cu condiția ca în acea țară să existe o entitate de soluționare alternativă pe domeniul din care face parte reclamația. De exemplu, dacă un consumator reclamă o practică necorespunzătoare a unei bănci sau a unui IFN și cere despăgubiri acestui comerciant cu sediul în România, se adresează CSALB. Dacă, de exemplu,

sesizarea este pentru un comerciant din sectorul de gaze, energie, telefonie etc. atunci trebuie verificat dacă pe aceste domenii există înființate Centre SAL.

De asemenea, consumatorii români care au un litigiu cu o bancă comercială cu sediul pe teritoriul altei țări din UE sau se află în situația în care contractul de credit, de exemplu, a fost cesionat către o sucursală a băncii, dar în altă țară din UE, au posibilitatea să se adreseze, cu ajutorul platformei SOL, entității de soluționare alternativă din țara respectivă.

Site-ul dedicat SOL în UE, Norvegia, Islanda, Liechtenstein și lista entităților de soluționare a litigiilor comunicate de statele membre:
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show