CSALB
Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Record la CSALB : Aproape 39 de mii de euro șterși din efortul de plată pentru un consumator

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) a soluționat cel mai important caz din punct de vedere valoric.

Un consumator din București a obținut un beneficiu de aproape 39.000 de euro în urma negocierii cu banca. Prin procedura desfășurată în cadrul CSALB i-a fost anulată perceperea pe viitor a comisionului de administrare, în cuantum de 35.000 de euro, plus restituirea comisionului de acordare a creditului, în valoare de 3.770 de euro.

Astfel, **costul creditului pentru acest consumator a scăzut cu 38.770 de euro**.

"Dacă până acum cea mai mare sumă de care a beneficiat un consumator a fost de 20.000 de euro, într-un caz social, astăzi vorbim despre un caz în care valoarea beneficiilor aproape că s-a dublat. Creșterea sumelor pe care instituțiile financiar-bancare le scad din sold sau din costul creditelor reprezintă dovada faptului că băncile sunt dispuse să negocieze cu adevărat condiții mai bune pentru consumatori, în scopul continuării relațiilor contractuale cu aceștia și pentru rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, iar nu în instanță", a spus **Alexandru Păunescu, membru al Colegiului de Coordonare CSALB.**

Cum s-a desfășurat negocierea

Soluția a fost propusă de conciliatorul Marieta Avram, **după trei luni** de discuții cu ambele părți implicate, banca și consumatorul.

"Este un caz special prin valoarea mare a creditului, prin faptul că acest consumator nu se încadra în dispozițiile legii dării în plată, ceea ce însemna că, din punct de vedere judiciar, consumatorul nu avea alte alternative decât calea negocierii. Dar, pentru că acest credit a fost acordat pe o perioadă foarte mare, soluția propusă a fost de a rezolva în acest moment doar o parte dintre problemele ridicate. Restul, pot fi rezolvate într-o altă etapă de negociere, prin intermediul CSALB", a spus **Marieta Avram, Conciliatorul CSALB** care a soluționat acest caz.

O declarație mai detaliată a doamnei Marieta Avram puteți viziona în clipul video de aici:

https://www.youtube.com/watch?v=9FEF0Yac9pA&feature=youtu.be

https://we.tl/t-Hg1sNOBILb - versiune cu grafică și subtitrare

https://we.tl/t-isljzDErkY - versiune fără grafică și subtitrare

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Ce spune consumatorul

Consumatorul A.D. este la al doilea caz soluționat favorabil prin intermediul CSALB. În primul caz, o altă banca a fost dispusă să închidă creditul și să șteargă soldul rămas, în valoare de 18.000 de euro. Conciliatorul care a propus soluția în acea situație a fost **Roxana Mustățea**.

Iată cum descrie consumatorul A.D. experiența pe care a avut-o la CSALB:

"Am ajuns să colaborăm cu CSALB la îndemnul unei bănci față de care aveam o serie de revendicări. La început am avut reticențe – sugestia venind de la partea adversă – și am considerat că, probabil, este o strategie de amânare care nu ne va aduce vreun folos. Până la urmă, am depus totuși la CSALB dosarele privind două credite contractate la două instituții bancare diferite, în vederea concilierii.

Acolo am avut surpriza să întâlnim oameni cu adevărat interesați să ne ajute în negocierea cu băncile. Menționez pe doamnele conciliator Roxana Mustățea și Marieta Avram care au avut o contribuție importantă în obținerea unor rezolvări convenabile în ambele dosare. De remarcat este faptul că, într-unul din cazuri, în care ne blocasem, urmând să mergem în instanță, doamna Avram a propus și obținut o soluție ingenioasă. Astfel, am rezolvat o parte din revendicări și, în același timp, ne-am păstrat opțiunea de a acționa în viitor pentru rezolvarea celorlalte.

În concluzie, colaborarea noastră cu CSALB a fost de un real ajutor, obținând rezultate bune și evitând înaintarea dosarelor în instanță. Mulțumim echipei CSALB pentru implicare, răbdare și rezultate! Fără a putea face minuni, te pot reprezenta corect, te pot consilia eficient, cunoscând bine funcționarea sistemului.

La cat mai multe dosare rezolvate elegant!"

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

Activitatea CSALB s-a dublat față de anul trecut

În acest an, aproximativ **1.200 de cereri** au fost trimise de consumatori către CSALB, față de 505 în 2017. Dintre acestea, peste **500 s-au transformat deja în dosare**, față de 214 dosare anul trecut și doar 46 în 2016. Alte peste 130 de cereri se află în faza de analiză la comercianți, iar peste 80 de cereri au fost soluționate direct de bancă și de consumator, după transmiterea cererii de conciliere prin intermediul CSALB. Toată procedura este gratuită pentru consumatori.

Cele mai multe cereri vizează reducerea sau eliminarea unor comisioane, reducerea soldului sau a costurilor asociate creditelor ipotecare sau de consum.

Despre CSALB:

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) 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.