CSALB: Negocierea este mai eficientă decât procesele și darea în plată

31 august, București. Peste 20 de procese au încetat anul acesta deoarece băncile și consumatorii au decis să-și rezolve problemele prin negociere, în cadrul **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB).** În timp ce majoritatea cererilor de conciliere au ca obiectiv soluționarea unui diferend prin evitarea proceselor, mai multe cazuri și-au găsit rezolvarea anul acesta după începerea procedurilor judiciare. Un astfel de exemplu este un dosar de dare în plată pentru trei credite diferite care, după aproape 5 ani petrecuți în instanță, și-a găsit rezolvarea prin negociere, în doar câteva luni.

Dan Cristina Mihaela, consumator din București

"Povestea, pe scurt, este că am avut dosar de dare în plată pentru trei credite diferite, la aceeași bancă. După ce am făcut notificarea de dare în plată, banca a intentat acțiune în instanță. Din fericire, sfârșitul a fost foarte bun. Nu m-am adresat băncii pentru negociere, nici nu credeam că un consumator chiar poate rezolva astfel. În schimb, am aflat de CSALB, pentru că începusem să mă documentez despre soluțiile pe care le aveam. După ce am citit în media și mi-am întrebat cunoștințele, am dat de acest Centru. La momentul acela, avocații care mă reprezentau în instanță m-au descurajat. Spuneau că niciodată nu va accepta banca o negociere într-un astfel de caz. Însă, creditorul s-a dovedit a fi foarte dispus să terminăm litigiile.

Când am mers la bancă, oamenii de acolo mi-au recomandat și ei CSALB din prima clipă. Mi-au spus că putem rezolva repede și gratuit pentru mine. Am terminat trei dosare diferite în mai puțin de șase luni. Drept vorbind, nici nu știu care ar fi fost soarta lor dacă ar fi fost soluționate în instanță.

Într-un final ***am obținut restructurarea creditelor, comasarea lor, eliminarea unor comisioane, o rată mai mică, nu am mai fost supusă penalităților de neplată a ratelor din ultimii cinci ani, am scăpat de procese. Plus o reducere de aproximativ 10.000 de euro a datoriei****. M-a bucurat și disponibilitatea oamenilor din bancă de a rezolva problema. Faptul că mi-au acceptat cerințe pe care, foarte ușor mi le-ar fi putut respinge. E interesant că nu am reușit cu case mari de avocatură ce am reușit prin CSALB. Am citit apoi și despre alte cazuri de oameni care și-au rezolvat problema. Mai sunt speranțe ca lucrurile să meargă foarte bine și în România."*

Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB

"Asistăm la un trend care, putem spune, este benefic și instanțelor, nu doar părților aflate în proces. Este vorba de cazurile în care litigiile dintre consumatori și bănci, unele vechi de câțiva ani, iar altele abia începute, se rezolvă amiabil în cadrul negocierilor derulate la CSALB. Încep să apară și cazuri de soluționare amiabilă a cererilor de dare în plată. Este evident că oamenii nu vor să își piardă locuințele, mulți dintre ei și-au rezolvat problemele financiare din trecut și vor să reintre într-o relație echitabilă cu banca. Din fericire, compromisurile făcute în urma negocierilor purtate la CSALB sunt avantajoase financiar. Ținând cont de clarificările termenului de impreviziune acceptate de CCR ca fiind constituționale, recomandăm băncilor să fie mai deschise față de solicitările de reechilibrare a contractelor formulate de către consumatori, atunci când sunt întrunite condițiile prevăzute de lege. Vorbim de cei care vor să recurgă la instanță pentru rezolvarea unor situații punctuale, cum ar fi dobânzi, comisioane, eliminarea sau modificarea unor clauze contractuale. Iar

invitația pe care o adresăm este ca aceste reechilibrări să se facă direct, între consumatori și bănci sau instituții financiare nebancare, iar dacă rezolvarea directă nu are finalitatea dorită, să se apeleze la procedurile derulate în cadrul CSALB, prin negociere și cu implicarea unui specialist neutru, conciliatorul. De altfel, vedem că inclusiv Curtea Europeană de Justiție recomandă negocierea individuală. Relevant este un caz finalizat în 2020, în care un consumator din Spania a reclamat existența unor clauze abuzive în contractul cu banca. Decizia CJUE în această speță (din 09.07.2020, cauza C-452/18) este interpretată în sensul că părțile pot să negocieze înainte de schimbarea unor clauze considerate ori calificate ca abuzive, cu altele noi. Intenția este ca noile condiții să nu mai fie impuse printr-un alt contract sau act adițional, ci să fie agreate de părți. În concluzie, concilierea, compromisul și soluțiile echitabile pot înlocui cu succes litigiile din instanțele clasice, indiferent de stadiul în care acestea se află", spune **Alexandru Păunescu, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB.**

CAZURI ÎN CARE PROCESELE AU FOST ÎNLOCUITE CU PROCEDURI DE SOLUȚIONARE AMIABILĂ

Aurora Z., București
Banca a acordat familiei Z. un credit de nevoie personale cu ipotecă în valoare de 35.000 EUR în aprilie 2008. În septembrie 2016 au fost stopate contractul de credit și graficul de rambursare ca urmare a depunerii notificării de dare în plată. Pentru a stinge litigiul și a găsi o soluție la restanțele de peste 10.000 de euro, banca a propus stingerea amiabilă a litigiului, în cadrul CSALB. Creditorul a eliminat pe viitor comisionul de adminstrare credit, a returnat același comision încasat de la acordarea împrumutului până la notificarea de dare în plată și a renunțat la o treime din dobânzile restante. În total, beneficiile directe obținute de consumator depășesc 7.500 de euro.

Leonard G., Brașov
Banca oferă consumatorului suma de 7.000 EUR cu care se va rambursa parțial creditul, în vederea închiderii amiabile a litigiului aflat pe rolul Judecătoriei Brașov din 2021. Părțile sunt de acord să renunțe la orice alte pretenții în legătură cu actele de executare silită, cheltuielile de judecată, onorariile și cu alte sume datorate.

Manuela F., Vrancea
În vederea stingerii pe cale amiabilă a litigiului aflat pe rolul Tribunalului Vrancea din anul 2017, banca oferă consumatoarei suma de 2.764 Euro. Suma reprezintă diferența dintre dobânda încasată conform contractului de credit și dobânda fixă de 5,8 % pe an, până la scadența finală. Fiecare parte se obligă să suporte propriile cheltuieli ocazionate de promovarea demersurilor judiciare.

Ileana V. Iași
Banca va restitui consumatoarei sumele de 5.000 RON și 1.200 EUR în vederea stingerii pe cale amiabilă a litigiului care face obiectul unui proces intentat în anul 2018, care se află pe rolul Curții de Apel Iași.

Cristian. I. Z., Iași
Banca achită consumatorului suma de 7.100 de lei, iar părțile convin să stingă pe cale amiabila litigiul deschis anul acesta și aflat pe rolul Judecătoriei Iași.

Gheorghe C., Huși
Banca va plăti consumatorului suma de 12.432 RON în vederea stingerii pe cale amiabilă a litigiului dintre părți, obiect al unui dosar din anul 2021 aflat pe rolul Judecătoriei Huși.

Despre CSALB: CSALB este o entitate înființată ca urmare a unei Directive europene și intermediază gratuit și în mai puțin de trei luni negocierea dintre consumatori și bănci sau IFN-uri pentru contractele aflate în derulare. Consumatorii din orice județ al țării pot trimite cereri către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB), completând un formular online direct pe site-ul www.csalb.ro. Dacă banca acceptă intrarea în procedură de conciliere/negociere este desemnat un conciliator. CSALB colaborează cu 19 conciliatori, dintre cei mai buni specialiști în Drept, cu expertiză în domeniul financiar-bancar. Totul se rezolvă amiabil, iar înțelegerea părților are puterea unei hotărâri în instanță. Mai multe informații despre activitatea Centrului puteți obține și la telefon 021 9414 (apel cu tarif normal).