Procesele în care sunt implicați consumatorii și băncile au scăzut de trei ori față de perioada 2015-2016

22 noiembrie, București. Dacă la momentul înființării și debutului activității CSALB (2015-2016), numărul de procese dintre bănci și consumatori era de aproximativ 40.000, în prezent, numărul litigiilor din instanțe a scăzut de trei ori, la puțin peste 13.000 de procese. În acest context, **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB)** reia apelul către băncile comerciale de a-și îndruma clienții persoane fizice să acceseze serviciile Centrului, pentru găsirea unei soluții amiabile cu ajutorul unui conciliator, cu scopul de a reduce și mai mult numărul litigiilor aflate pe rolul instanțelor de judecată.

Alexandru Păunescu, reprezentantul Băncii Naționale a României în Colegiul de Coordonare al CSALB: *„Scăderea numărului de procese dintre consumatori și bănci de la 40 de mii până la aproximativ 13 mii de litigii este semnificativă, însă numărul proceselor ar fi putut fi mult mai mic decât cel de acum. Din păcate, în instanțe procesele merg foarte greu, mulți judecători nefiind specializați în problematica financiar-bancară. Sunt procese care durează ani de zile pentru cauze de câteva sute de lei. La final, când consumatorii și băncile implicate vor trage linie, ar putea chiar să constate că beneficiile obținute sunt mai mici decât costurile acestor procese. În plus, doar una din cele două părți va avea câștig de cauză. Apelul nostru către judecători a fost să recomande părților soluționarea alternativă, prin conciliere, în care ambele părți au de câștigat. Consumatorilor le recomandăm să apeleze la instanță doar după ce au încercat să își rezolve nemulțumirile în mod amiabil. Instanța să fie ultima soluție, ținând cont de costurile mari de timp, bani și energie pe care le implică un proces. Dacă sunt consumatori care aleg calea instanței pentru că nu au aflat încă de existența CSALB, banca are datoria să-i informeze pe aceștia de varianta negocierii, gratuită pentru ei. Există bănci care fac deja acest lucru pentru că au înțeles beneficiile stingerii unor procese costisitoare. Anul acesta 122 procese s-au încheiat în instanță pentru că părțile s-au înțeles în cadrul CSALB. Avem aproape o dublare a numărului de cazuri față de 2021, semn că există premise ca tot mai multe bănci să adopte această strategie, iar numărul de procese să scadă în continuare."*

Procese înlocuite cu soluționări amiabile

122 de procese în instanță s-au închis în 2022 pentru că părțile au apelat la concilierea în cadrul CSALB. În anul 2021 au fost 67 de procese încheiate în acest mod. **Majoritatea sunt în faza de fond**, însă în orice etapă procesuală un dosar poate ajunge la CSALB cu acordul părților. Practic, băncile le-au recomandat clienților să apeleze la CSALB încă din momentul când au primit cererea de chemare în judecată. Acest lucru face ca negocierile cu banca să aibă un rezultat și chiar să fie implementate înainte de primul termen de judecată. Timpul mediu de soluționare a unei negocieri în cadrul CSALB este de 33 de zile (în anul 2021).

Exemple de cauze aflate pe rol, care și-au găsit rezolvarea în CSALB (extrase de pe portalul instanțelor):

- Acțiune în constatare clauze abuzive;
- Acțiune cu privire la Legea nr. 77/2016 (darea în plată);
- Procedura insolvenței;
- Contestație la executare;

Obiectul solicitărilor a fost:

- Restituirea comisionului de administrare ce fusese perceput la valoarea sumei acordate și restituirea comisionului de acordare credit;
- Eliminarea și restituirea comisionului de administrare credit și a comisionului de analiză dosar;
- Renegocierea contractului și scăderea ratei (credit în CHF).

Luca Romulus, avocat din Cluj: *„În ultima lună am avut 15 clienți care reclamau în instanță clauze abuzive sau invocau creșterea ratelor. Vorbim în cazul lor de credite vechi, luate în 2006-2008. În cazurile soluționate amiabil banca a fost cea care m-a contactat. Chiar vreau să îi felicit pe juriștii băncii care au propus să stingem litigiul în mod amiabil și să evităm niște costuri importante. Odată ce banca propune sau acceptă soluționarea amiabilă, eu intru în dialog cu conciliatorul CSALB, care ține legătura cu banca și apoi discutăm pe marginea ofertei băncii. Eu și clientul mai adăugăm unele argumente și pretenții până când ajungem la un punct comun. Clienții sunt foarte mulțumiți, în primul rând pentru că se rezolvă repede. În cazurile în care banca a propus soluția amiabilă, clienții au acceptat în proporție de 100% soluția la care s-a ajuns. În majoritatea cazurilor banca a acceptat să plătească și onorariul către avocat, însă am mai redus și eu din acest onorariul, mai ales că timpul de rezolvare este atât de scurt. Din păcate, nu toate băncile sunt la fel: chiar acum am pe rol un proces în care o bancă se judecă pentru 1.500 de lei cu consumatorul și nu face niciun pas către conciliere.”*

Ionela Aiftincă, avocat din Botoșani: *„În 2022 am avut cinci dosare în care părțile au renunțat la proces. Toate s-au rezolvat la CSALB, iar timpul de rezolvare a fost de aproximativ o săptămână pentru fiecare. La momentul acesta clienții au deja banii în cont. Față de ce au cerut și ar fi putut obține în instanță, estimez că au primit cu 10%-20% mai puțin. Însă, soluția obținută prin conciliere este avantajoasă și pentru că elimină incertitudinea din timpul procesului, la care se adaugă timpul foarte scurt de soluționare. Băncile care nu au adoptat încă această soluție, ajung să plătească sume mult mai mari, cu avocați, expertize, executări silite, provizioane. Din păcate metoda aceasta nu este foarte cunoscută, de aceea nici judecătorii nu vorbesc despre ea. Clienții pe care i-am avut au fost foarte mulțumiți. Chiar am un client care și-a soluționat două dosare prin conciliere, iar acum este nerăbdător să-l rezolve și pe al treilea în același mod.”*

Nela Petrișor, fost judecător al ÎCCJ, avocat și conciliator CSALB: *„Oamenii trebuie să știe că niciodata instanța nu va da o soluție echitabilă, ci doar va lua o hotărâre supusă probelor din dosar și adevărului judiciar. Judecătorul nu poate să se transforme în conciliator, să empatizeze, așa cum se întâmplă în procedura CSALB. Ne întrebăm de ce oamenii petrec ani de zile în procese pentru prejudicii minore? Pentru că băncile sunt formate la rândul lor din oameni, din funcționari. În departamentul care asigură asistență în litigii, angajații au de cele mai multe ori mentalitatea gladiatorului, nu pot vedea lucrurile decât în alb sau negru. De aceea este foarte bine ca băncile să aibă și juriști care să nu fi făcut instanță, să nu fie “virusați” de lupta din instanță. De cele mai multe ori nu banca este cea care refuză să apeleze la conciliere, ci echipa care gestionează litigiile. Am constat în activitatea de conciliator că atunci când o bancă a înlocuit un om cheie cu o persoană mai tânără, mai deschisă, întreaga activitate de soluționare alternativă s-a îmbunătățit. Din partea instanțelor s-ar putea face mai mult dacă părțile ar fi informate de către judecător despre*

CSALB. Așa cum într-un divorț judecătorul este obligat să dea părților sfaturi de împăcare la fiecare termen, le-ar putea sfătui și despre împăcarea în cadrul CSALB. În cazul concilierii ar fi un avantaj în plus față de divorț: conciliatorul care vine cu expertiza lui și propune o soluție pentru rezolvarea problemei. ”

Aproape 4.000 de litigii “stinse” amiabil, din martie 2016

Până pe 15 noiembrie 2022, în 3.960 de cazuri consumatorii și băncile și-au rezolvat nemulțumirile prin intermediul CSALB:

- În 2.486 de cazuri, părțile au negociat și au acceptat soluția propusă de conciliatorii Centrului. Alte 533 de negocieri s-au încheiat fără ca soluția să fie acceptată de ambele părți.
- În alte 1.474 de situații, băncile sau IFN-urile au rezolvat nemulțumirile propriilor clienți în mod direct, fără intervenția conciliatorilor, însă după ce consumatorii s-au adresat CSALB.
- Beneficiile obținute în aproape șapte ani de activitate depășesc 7,5 milioane de euro.

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).