Judecătorii sunt sfătuiți să recomande concilierea dintre consumatori și bănci la începutul proceselor din instanțe

22 mai, București. Judecătorii sunt sfătuiți să recomande consumatorilor și băncilor soluționarea pe cale amiabilă a disputelor din instanță. Aproximativ 60 de judecători din tribunale, judecătorii și Curți de Apel din mai multe județe ale țării au participat la Conferința organizată de **Institutul Național al Magistraturii (INM)** și **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar (CSALB)**: „Protecția consumatorilor: cum alegem între soluționarea alternativă a litigiilor și procedurile judiciare?"
Judecătorii pot recomanda părților rezolvarea amiabilă chiar de la primul termen de judecată, fapt care ar degreva instanțele de judecată de procese lungi și costisitoare pentru toate părțile implicate. În ultimii trei ani au fost soluționate amiabil aproape 600 de litigii aflate pe rolul a 20 de instanțe din țară, iar cele mai multe au venit din Cluj, București și Mureș.

Alexandru Păunescu, director juridic al BNR, Președintele Colegiului de Coordonare al CSALB: „În multe cazuri soluționate de Curtea de Justiție a Uniunii Europene asistăm la menționarea procedurilor alternative, un motiv în plus ca instanțele naționale să facă același lucru. De exemplu, într-o sentință dată anul trecut (*n.n. C-35/22 – alin. 7 și 8 – proces pe clauze abuzive, început în 2022 între o bancă și doi consumatori din Spania, Malaga*), instanța europeană emite o serie de argumente pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor. Acestea ar putea fi modele de bună-practică ce pot fi preluate și de instanțele naționale. Astfel, CJUE susține că instanțele naționale trebuie să-și orienteze resursele către litigiile pentru care nu există modalități amiabile de rezolvare. *„Astfel, dosarele care pot fi soluționate pe cale extrajudiciară nu vor consuma nici timpul, nici resursele care se impun a fi alocate altor dosare în care intervenția justiției este esențială"*, se menționează în hotărârea CJUE. Curtea Europeană subliniază că această abordare este orientată în primul rând în beneficiul consumatorului, de vreme ce *„soluționarea în instanță a litigiilor în care sunt implicați consumatori este un proces deopotrivă lent și costisitor, care nu este nici lipsit de riscuri (ratarea termenelor, limitarea procedurilor etc.)".*
Recomandarea noastră către judecătorii din România este să aducă în atenția consumatorilor și băncilor, aflate în proces sau la momentul declanșării unui litigiu, posibilitatea soluționării respectivului litigiu pe cale amiabilă, în cadrul CSALB. În instanțele din țară există deja această practică. A început în 2021 la inițiativa a 2-3 bănci, iar în acest moment ne apropiem de 600 de procese care s-au încheiat pe care extrajudiciară, în cadrul concilierilor."

Viorel Badea, director adjunct Institutul Național al Magistraturii: „În condițiile în care instanțele sunt uneori copleșite de numărul mare de dosare, creșterea eficienței sistemului judiciar presupune eforturi concertate, precum modificarea schemelor de personal, mecanisme pentru soluționarea cauzelor repetitive, folosirea eficientă a tehnologiei. Pe de altă parte, însă, pentru reducerea volumului de dosare ar trebui să ne bazăm și pe soluționarea alternativă a litigiilor. Din această perspectivă, în domeniul litigiilor bancare, CSALB oferă un

cadru specializat pentru rezolvarea disputelor, caracterizat prin celeritate și eficientă, mai ales din perspectiva costurilor. Prin susținerea și promovarea soluționării alternative a litigiilor se poate reduce volumul litigiilor aflate pe rolul instanțelor și poate crește încrederea publicului în această modalitate mai eficientă de soluționare. Noi, ca instituție de formare profesională a judecătorilor, ne-am asumat în limita competențelor legale să contribuim la eficientizarea actului de justiție prin organizarea unor programe de formare, dedicate unificării practicii judiciare și dezvoltării cunoștințelor/abilităților judecătorilor.”

Valeriu Stoica, profesor, avocat și formator al INM: „Pot face judecătorii ceva în privința alegerii între procedurile judiciare și cele de soluționare alternativă? Eu cred că da, judecătorii pot face pedagogie judiciară! Rostul ei este de a deschide ochii justițiabililor către o cale de conciliere, în afara instanței de judecată. Este firesc să existe diversitate de opinii, iar de aici să se ajungă și la dispute, însă diversitatea implică și compromisul. Armonia socială trebuie restabilită cu mecanisme diverse. Cu cât există mai multe supape de dezamorsare a tensiunilor dintre oameni, cu atât mai repede se restabilește armonia socială. Dacă singura supapă este justiția, există riscul ca aceasta să *explodeze*. În acest context compromisul însuși devine un contract între părți. Din acest motiv, nu orice litigiu trebuie să ajungă direct în fața instanței de judecată, acolo unde nu mai este loc de compromis, iar sentința este dată de judecător. Trebuie să avem mereu la dispoziție proceduri de exercitare a compromisului, prealabile judecății. Rolul important al CSALB pentru degrevarea instanțelor *năpădite* de litigiile dintre consumatori și bănci nu trebuie să rămână singurul exemplu. Ar trebui ca în fiecare domeniu economic să existe astfel de Centre, iar rezultatul ar fi benefic atât pentru consumatori, cât și pentru profesioniști sau sistemul judiciar.”

Nela Petrișor, conciliator CSALB, fost judecător ÎCCJ, avocat: „Într-o procedură alternativă la procedura judiciară, negocierea și compromisul sunt *medicamentele* cu ajutorul cărora încercăm să *tratăm* riscul de neplată a unui credit. Discreția procedurii derulate în cadrul CSALB îl face pe consumator să se simtă mai sigur și mai confortabil în fața conciliatorului decât în fața judecătorului. Deși, strict formal, produsul final - hotărârea pronunțată de conciliator - are aceeași putere ca și sentința judecătorului. Această siguranță vine din faptul că procedura de conciliere asigură supraviețuirea contractului, în timp ce sentința pronunțată de instanță anunță *divorțul iremediabil* al părților aflate în litigiu.

Cel mai mare avantaj este timpul de soluționare, incomparabil mai scurt într-o procedură de conciliere decât cel petrecut într-un proces. Am avut dosare soluționate într-o săptămână sau chiar într-o zi, în cadrul CSALB. În instanță, chiar dacă avem parte de dreptate, o dreptate care vine târziu echivalează, de cele mai multe ori, cu o nedreptate. În conciliere nu putem vorbi de o jurisprudență unitară. Și nici nu ar fi posibil. Soluțiile pe care noi le dăm sunt unicat, nu sunt “produse de serie”. Deși hotărârea redactată în cadrul CSALB are aceeași putere ca și cea pronunțată de o instanță, ca redactare ea nu se întinde pe zeci de pagini, nu descrie faptele, pentru că păstrează confidențialitatea negocierii. Iar după ce este redactată, hotărârea este imediat pusă în aplicare, pentru că ea nu este niciodată atacată. Nu avem recurs sau apel. Soluția conciliatorului, spre deosebire de sentința judecătorului, mulțumește ambele părți și este acceptată atât de consumator, cât și de bancă. Altfel spus, prin negociere și compromis devine preferabilă strâmba împărțeală a părților, dreptei judecăți ale magistratului.”

Amelia Onișor, judecător Curtea de Apel București, formator INM: „Soluționarea alternativă a litigiilor bancare prin conciliere conferă avantaje indiscutabile pentru consumatori și pentru instanțele de judecată. Pe de o parte, părțile pot soluționa un diferend cu mai puține costuri și cu resurse de timp mult diminuate față de procedurile judiciare. Stresul generat de incertitudinea unui proces judiciar, de termenele lungi și de cheltuielile aferente poate fi considerabil. Prin conciliere, părțile ajung la un acord mutual avantajos, reducând stresul asociat conflictului. Pe de altă parte, pentru sistemul judiciar concilierea contribuie la creșterea eficienței și calității actului de justiție prin reducerea volumului de dosare aflate pe rolul instanțelor judecătorești. Aceasta în sine demonstrează că soluția pe care CSALB o oferă pentru stingerea conflictelor bancare este viabilă și benefică.”

Radu Rizoiu, conciliator onorific CSALB, profesor universitar: „În țările nordice sau în Germania există o practică în care judecătorul sugerează părților să se împace înainte de a se confrunta în instanță, mai ales în cazurile în care litigiile nu sunt de viață și de moarte. În Norvegia judecătorul chiar le indică părților care sunt aspectele ce pot fi rezolvate fără intervenția lui și fără ca acest lucru să fie interpretat drept antepronunțare. Este doar o formă de sprijin pe care acesta o dă părților pentru ajungerea la un consens. În Germania am întâlnit cazuri în care judecătorul, care știa deja dosarul la primul termen de judecată, le dădea un răgaz părților să se împace. Cred că instanțele au pârghiile necesare să facă mai mult decât să aplice legea, mai ales atunci când numărul litigiilor, raportat la populație, este foarte mare. În România, de exemplu, avem peste 6 litigii la 100.000 de consumatori, de 3 ori mai mult decât media europeană. Mecanismele concilierii și instanțelor pot funcționa foarte bine împreună, nu se autoexclud. Până la urmă, omul nu își dorește să vadă cum se aplică legea, ci vrea să-și vadă problema rezolvată. Astfel, dacă este mulțumit nici nu mai contează pe ce cale a ajuns la soluție. De aceea, judecătorii pot pune o întrebare simplă chiar la primul termen de judecată: dar să mergeți în conciliere ați încercat? Dacă nu, să le recomande această cale alternativă și doar dacă ea nu are rezultatul dorit să se întoarcă în fața judecătorului.”

***

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 17 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).