

Către:

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Domnului Sebastian Ioan HOTCA
Vicepreședinte

Referitor la:

- Comunicatul emis de **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor** în data de 16 ianuarie 2025, prin care s-au transmis în spațiul public următoarele: *”până la clarificarea situației privind funcționalitatea CSALB ca entitate SAL, consumatorii care întâmpină dificultăți în relația cu operatorii economici financiar-bancari se pot adresa Direcției de Soluționare Alternativă a Litigiilor (DSAL), din cadrul ANPC, printr-o reclamație pe platforma specială a acesteia”.*

Stimate Doamnă Vicepreședinte,

Aducem în atenția dumneavoastră faptul că ultimul comunicat de presă emis de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC/Autoritatea) privind preluarea soluționării litigiilor bancare **reprezintă o dezinformare gravă în ceea ce privește accesul consumatorilor la metodele de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar.**

Atragem atenția asupra gravității acestei dezinformări publice, în condițiile în care prevederile legale în materia soluționării alternative a litigiilor, anume OG nr.38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți/Ordonanța sunt cât se poate de clare atunci când stabilesc **exclusivitatea Centrului SAL Bancar** pentru soluționarea **problemelor financiar-bancare pe care le pot avea consumatorii în relație cu băncile, IFN-urile.**

Astfel, vă reamintim prevederile art. 21 alin. 1 și 2 din Ordonanță:

*”ARTICOLUL 21 Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar
(1) Pentru domeniul bancar se înființează Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar, **denumit în continuare Centrul SAL**, ca entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, în scopul asigurării accesului consumatorilor din domeniul bancar la soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre aceștia și comercianții a căror activitate este reglementată,*

autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalelor comercianților străini ce desfășoară activități pe teritoriul României, în domeniul bancar. Sediul Centrului SAL este în municipiul București.

(2) Litigiile din domeniul bancar sunt soluționate exclusiv prin proceduri SAL de Centrul SAL.”

În concluzie, **cererile de soluționare alternativă a litigiilor/diferendelor dintre consumatorii de servicii financiar – bancare și bănci/IFN-uri pot fi rezolvate exclusiv de către CSALB**, acesta fiind cadrul normativ național în domeniul soluționării alternative a litigiilor.

Dincolo de prevederile legale precizate, cunoscute cu siguranță atât de către dumneavoastră, cât și de către comercianții din sistemul financiar – bancar, vă reamintim că și atribuțiile Direcției SAL din cadrul ANPC sunt reglementate de către aceeași Ordonanță. Astfel, în cuprinsul art. 20 (*autoritatea complementară*) se arată: **”În cazul în care autoritățile publice centrale sau autoritățile administrative autonome, ce au responsabilități pentru anumite sectoare de activitate, nu înființează entități SAL până la data de 30 noiembrie 2015, entitatea SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor poate avea și rol de autoritate complementară în sensul art. 5 alin. (3). În această situație, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora”**. Deci, nici din această perspectivă poziția din comunicatul de ieri al ANPC nu este conformă cu prevederile legale, având în vedere că **CSALB este înființat direct de către Ordonanță** și funcționează în temeiul prevederilor expres dedicate acestui Centru SAL Bancar (articolele 21–24 din Ordonanță reglementează în mod exclusiv organizarea și funcționarea Centrului de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar și nu sunt singurele care se referă direct la CSALB).

Reamintim și faptul că **procesul în contencios administrativ (în cadrul căruia Autoritatea are rolul de intervenient) nu a vizat niciodată aspecte referitoare la legalitatea funcționării CSALB**, iar toate alegațiile referitoare la componența și funcționarea Colegiului de coordonare sunt contrazise de prevederea din art. 23 alin. 1 din OG nr. 38/2015: *“(1) Colegiul de coordonare își desfășoară activitatea, deliberază și ia decizii în plen, care se întrunește*

valabil în prezența a cel puțin 3 dintre aceștia, și adoptă hotărâri cu votul majorității membrilor prezenți” (această condiție a fost îndeplinită în permanență, în întreaga perioadă de activitate a Centrului). Reiterăm și faptul că **membrii Colegiului nu sunt implicați în niciun fel în activitatea de soluționare a dosarelor constituite, conciliatorii fiind cei care se ocupă în mod exclusiv de această activitate.**

CSALB a menținut o relație constructivă și de colaborare cu Autoritatea de-a lungul anilor, iar până la începutul anului anterior ANPC a fost prezent în cadrul Colegiului de Coordonare al CSALB prin reprezentanții desemnați în toată perioada trecută de la înființarea Centrului. Vă reamintim că **decizia ANPC de a-și retrage reprezentantul în Colegiu, invocând lipsa unui membru desemnat din partea asociațiilor de consumatori, nu respectă prevederile Ordonanței**, care oferă indicații precise în ceea ce privește acțiunile necesare în caz de vacanță a unui loc în Colegiul de Coordonare. Astfel, conform prevederilor alin. (9) din articolul 22 al Ordonanței, **”În caz de vacanță a unui loc în Colegiul de coordonare pentru una dintre situațiile prevăzute la alin. (7) se va proceda, conform prevederilor alin. (5), la desemnarea și numirea unui nou membru pentru durata rămasă din mandat, în funcția devenită vacantă”**. Vă reamintim, astfel, că **dispozițiile precizate sunt imperative, iar Autoritatea nu poate invoca vreun temei legal care să împiedice desemnarea acestuia pentru că pur și simplu nu există.**

În același context fiind, cu privire la lipsa reprezentantului asociațiilor de consumatori în Colegiul de coordonare al CSALB, vă amintim faptul că **CSALB a despus eforturi continue pentru a facilita implicarea asociațiilor în desemnarea unui membru în Colegiu** și implicit de completare a structurii acestuia. Printre acestea se numără inclusiv scrisorile transmise către ANPC prin care v-am adresat rugămintea de a ne pune la dispoziție lista asociațiilor de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute la **art. 22 alin (1) lit. d) din OG nr. 38/2015: asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute în art. 32 sau în art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare.**

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 prevede la articolele menționate următoarele:

Art. 32.

Asociațiile pentru protecția consumatorilor care apără drepturile și interesele legitime ale consumatorilor, în general, sunt, de drept, parteneri sociali în consiliile consultative prevăzute în prezenta ordonanță, dacă:

- a) la nivel național, au cel puțin 3.000 de membri și filiale în cel puțin 10 județe;*
- b) la nivel județean și local, dacă au desfășurat o activitate în domeniul protecției consumatorilor pe o perioadă de cel puțin 3 ani.*

Art. 33.

*Asociațiile pentru protecția consumatorilor care sunt constituite în scopul apărării intereselor numai ale membrilor lor pot deveni parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele consultative cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sunt reprezentate, **numai dacă au cel puțin 800 membri.***

Adresa inițială a CSALB către ANPC (cu nr. 1045/03.08.2020) prin care am solicitat informațiile de mai sus a primit răspunsul Autorității (adresa nr. 7267/10.08.2020) prin care am fost informați de faptul că „asociațiile de consumatori care au solicitat luarea în evidența ANPC, conform prevederilor art. 34 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, **nu îndeplinesc condițiile prevăzute la alin. 32 și 33 din OG 21/1992**”.

În anul 2024, luând în considerare recomandarea formulată de OCDE (referitoare la analiza procesului de aderare a României, realizată de către Grupul operativ pentru protecția consumatorilor de servicii financiare, precum și în legătură cu rețeaua internațională de educație financiară), recomandare care exprimă necesitatea **adoptării unor măsuri care să aibă ca rezultat nominalizarea unui reprezentant al asociațiilor de consumatori în cadrul Colegiului de coordonare al CSALB**, am revenit la solicitarea adresată ANPC de către CSALB în luna august 2020, de a ne transmite lista asociațiilor de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute la art. 22 alin (1) lit. d) din Ordonanță. În aceeași scrisoare am amintit și faptul că există **obligația desemnării de către ANPC a propriului membru în cadrul Colegiului de coordonare al CSALB**, ca reprezentant al Autorității, potrivit dispozițiilor art. 22 (Colegiul de coordonare) alin. (1) lit. a) din OG nr.38/2015 (în condițiile în care acest reprezentant a fost retras de Autoritate din data de 19 ianuarie 2024).

Răspunsul ANPC, primit în luna iunie 2024, **nu a lămurit în niciun mod aspectele solicitate de CSALB privind asociațiile de consumatori care să îndeplinească condițiile anteprecizate, mai ales în condițiile în care de la răspunsul inițial al Autorității trecuseră 4 ani de zile, timp în care exista posibilitatea schimbării situației pe care ne-ați raportat-o inițial, iar un răspuns din partea dumneavoastră ar fi ajutat procesul de desemnare a unui membru din partea asociațiilor de consumatori.** În cadrul răspunsului primit, ANPC a abordat doar problema legată de lipsa membrului desemnat de Autoritate în cadrul Colegiului, invocând motive pentru absența acestuia care nu respectă dispozițiile OG nr. 38/2015 privind vacanța unui loc în Colegiu, prevederi precizate în cuprinsul prezentei.

Ca urmare a răspunsului primit, CSALB a revenit cu o scrisoare către Autoritate, în luna iulie 2024, prin care a cerut din nou ca ANPC să furnizeze o situație actualizată cu privire la asociațiile de consumatori, **scrisoare la care Autoritatea nu a mai răspuns.**

Așa cum am precizat în aceeași scrisoare în care am reluat solicitarea, în măsura în care nici la acel moment nu existau ***”asociații de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute în art. 32 sau în art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare”***, iar Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor avea și are la dispoziție această informație (conform dispozițiilor art. 34 din OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor: ***”După constituire, asociațiile de consumatori vor solicita luarea lor în evidență de către organul administrației publice pentru protecția consumatorilor de nivel central sau local, după caz”***) și, cu toate acestea, a ales să-și retragă propriul reprezentant din structura Colegiului de coordonare al CSALB tocmai pentru motivul absenței reprezentantului asociațiilor de consumatori, **înseamnă că Autoritatea a ales și alege în mod deliberat să se poziționeze în acest cerc vicios, încălcând tot în mod intenționat prevederile legale pe care le-am precizat anterior.**

Revenim, astfel, cu solicitarea de a ne furniza informațiile mai sus precizate, anume de a ne furniza lista asociațiilor de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute la **art. 22 alin (1) lit. d) din OG nr. 38/2015: asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute în art. 32 sau în art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările și completările ulterioare.**

Rezumând cele precizate anterior, **reiterăm faptul că CSALB respectă prevederile OG nr. 38/2015** în ceea ce privește **înființarea, forma de organizare, condițiile de funcționare a Colegiului de coordonare** (inclusiv a condițiilor de desemnare a membrilor și faptul că acesta se întrunește valabil în prezența a cel puțin 3 dintre aceștia, adoptând hotărâri cu votul majorității membrilor prezenți), precum și cu privire la **activitatea conciliatorilor și independența și imparțialitatea acestora** impuse prin Ordonanță.

Contrar respectului cu care CSALB a tratat Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, **comunicatul de presă emis de ANPC denotă o continuare a încercărilor de denigrare a imaginii CSALB în spațiul public**. Aceste acțiuni sunt contrare spiritului de colaborare interinstituțională și afectează credibilitatea și încrederea publicului în metodele de soluționare alternativă a litigiilor.

Așteptăm clarificările necesare și, în același timp, vă solicităm să analizați comunicatul emis de ANPC pentru a evita dezinformarea publicului.

Cu considerație,

Liviu Fenoghen,

Director