

Atragem atenția consumatorilor de servicii financiar-bancare privind grava dezinformare transmisă de ANPC în spațiul public!

20 ianuarie, București. Atragem atenția consumatorilor de servicii financiar-bancare că au fost grav dezinformați prin ultima comunicare către presă transmisă de ANPC. Astfel, potrivit comunicării făcute de ANPC în spațiul public în data de 16 ianuarie 2025, *"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"*.

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) a atras atenția ANPC asupra gravității acestei dezinformări printr-o scrisoare din data de 17 ianuarie, al cărei conținut poate fi citit aici: <https://csalb.ro/transparenta/scrisoare-csalb-catre-anpc-17-ianuarie-2025/>

Recomandăm consumatorilor să facă diferența între reclamațiile/sesizările pe care le pot adresa ANPC (și pe care le puteau adresa și până acum acestei Autorități) și soluționarea alternativă a litigiilor care este atributul exclusiv al CSALB, pentru probleme financiar-bancare pe care aceștia le pot avea în relație cu băncile, IFN-urile.

În dorința informării corecte a consumatorilor, rezumăm [istoricul procesului intentat de CSALB în anul 2018 Ministerului Economiei](#), proces încheiat prin decizia ÎCCJ din data de 10 decembrie 2024.

Chiar dacă nu există încă motivarea instanței în acest proces în contencios administrativ, considerăm că există nevoia clarificării acestei situații, ca o **contrapondere la dezinformările și acuzațiile transmise deja în spațiul public:**

1. **CSALB a fost înființat prin [Ordonanța Guvernului nr.38/2015](#)** în urma transpunerii în legislația românească a [Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului](#) privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum;
2. **Sistemul bancar și-a asumat finanțarea CSALB**, pentru ca oamenii să aibă la dispoziție o alternativă la instanțele de drept comun, gratuită, mult mai rapidă, gestionată de conciliatori cu expertiză în domeniul financiar-bancar și care să le rezolve problemele individuale și imediate pe care le întâmpinau. Astfel de organisme SAL pot fi înființate și în alte domenii de activitate (în baza aceleiași Directive europene), pentru a veni în sprijinul consumatorilor care au nemulțumiri față de comercianți și care doresc rezolvarea amiabilă a acestora, în afara instanțelor de judecată;
3. Prin OG nr.38/2015 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 financiar-bancare;
4. Modalitatea prin care este asigurată finanțarea CSALB de către sistemul bancar este expres prevăzută inclusiv în textul [punctului 46 din expunerea de argumente a Directivei](#), transpus ca atare prin OG nr.38/2015;
5. Pentru a garanta imparțialitatea și echidistanța demersului de conciliere dintre consumatori și bănci/IFN-uri, **legiuitorul a statuat ca CSALB să fie o entitate cu personalitate juridică proprie** (autonomă, neguvernamentală, apolitică și fără scop lucrativ), care să aibă o conducere formată din 5 membri: unul desemnat de ANPC, unul de Banca Națională a României, unul de Asociația Română a Băncilor, un reprezentant desemnat de asociațiile de consumatori care îndeplinesc anumite condiții legale, detaliate mai jos, și un reprezentant independent, ales de ceilalți membri ai Colegiului, precum și o echipă operațională, care să intermedieze propriu-zis relația dintre consumatori și bănci;



6. **În perioada cuprinsă între 2015 și 2018**, CSALB a solicitat în mod repetat Ministerului Economiei înregistrarea și, implicit, deschiderea listei entităților SAL din România. În luna mai 2018, Dănuț Andrușcă, Ministrul Economiei la acea vreme, a refuzat solicitarea CSALB, motivând refuzul prin lipsa reprezentantului asociațiilor de consumatori din cadrul Colegiului de Coordonare;
7. Menționăm că, prin procesul intentat, **CSALB a solicitat instanței ca Ministerul Economiei să deschidă lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor din România**, listă care, la data promovării litigiului, nici măcar nu era deschisă pe site-ul acestei autorități, deși OG nr.38 era în vigoare încă din 2015, să fie înregistrat în această listă și să fie notificat către Comisia Europeană (pentru a fi integrat în lista europeană a entităților SAL din domeniul financiar–bancar și, astfel, să poată soluționa și litigiile transfrontaliere);
8. Este important de menționat că **CSALB este singura entitate SAL a cărei înființare, organizare și modalitatea de desfășurare a activității sunt expres prevăzute de dispozițiile articolelor 21–24 din OG nr.38/2015** (cu referiri directe și în alte articole);
9. Între 2015–2025 CSALB a funcționat și funcționează în continuare în baza OG nr.38/2015 și a gestionat peste 5.000 dosare dintre consumatori și instituțiile financiar–bancare (sunt aproximativ **5.100 dosare de conciliere soluționate** în perioada menționată). Beneficiile rezultate din concilierii sunt de aproximativ 14 milioane de euro;
10. Având în vedere că **motivarea primei instanțe (Curtea de Apel București) a fost neclară**, CSALB a promovat recurs la Înalta Curte. După 6 ani și jumătate de la debutul pe fond al procesului, ÎCCJ a respins recursul promovat de CSALB împotriva deciziei primei instanțe. Ca urmare a faptului că un proces în contencios administrativ, care ar fi trebuit soluționat cu celeritate, potrivit prevederilor legale, a durat peste 6 ani, **s-a creat un cadru propice pentru ca cei doi intervenienți (Asociația InfoCons și ANPC) să dezinformeze publicul cu intenția vădită de a denigra CSALB**. În acest sens, cei doi intervenienți folosesc un litigiu care nu are nicio legătură cu funcționarea Centrului, pentru a pune în discuție înseși prevederile Ordonanței referitoare la funcționarea Centrului SAL Bancar și, în acest context, **invitând în mod eronat consumatorii să se adreseze ANPC pentru soluționarea alternativă a litigiilor din domeniul financiar–bancar**;
11. După primirea motivării hotărârii ÎCCJ, vom solicita autorităților competente să identifice o soluție de rezolvare a acestei probleme, în sensul înregistrării CSALB pe lista entităților SAL de la Ministerul Energiei.

Clarificări referitoare la reprezentantul asociațiilor de consumatori din structura Colegiului de Coordonare al CSALB:

Potrivit prevederilor art. 22 alin (1) lit. d) din OG nr. 38/2015, **membrul Colegiului de Coordonare din partea asociațiilor de consumatori poate fi desemnat de către "d) 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"**.

Potrivit art. 32. din OG nr.21/1992:

"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."

iar, conform art. 33. din aceeași OG nr. 21/1992:



”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.”

Rezultă, deci, că doar asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile legale prevăzute mai sus pot desemna un reprezentant în structura Colegiului de Coordonare al CSALB.

În acest context, paralel cu desfășurarea procesului, CSALB a încercat permanent să faciliteze rezolvarea desemnării reprezentantului din partea asociațiilor de consumatori, adică să surmonteze motivul care a făcut obiectul refuzului exprimat de Ministerul Economiei în 2018.

Astfel, prin scrisori adresate ANPC am solicitat implicarea Autorității în procesul de desemnare a reprezentantului asociațiilor de consumatori, similar modului în care această Autoritate s-a implicat în desemnarea reprezentantului asociațiilor de consumatori la momentul înființării CSALB (2015). De asemenea, am solicitat ANPC să ne pună la dispoziție lista asociațiilor de consumatori care îndeplinesc condițiile de reprezentativitate pecizate mai sus.

1. În răspunsul ANPC din 10 august 2020 se menționează 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*”. Adică, la acel moment, nu existau asociații de consumatori care să poată participa la desemnarea unui reprezentant în structura Colegiului de Coordonare al CSALB (cu respectarea prevederilor legale anterior menționate).
2. În luna mai 2024, luând în considerare **recomandarea formulată de OCDE** privind 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 către ANPC, solicitând să ne pună la dispoziție lista cu asociațiile reprezentative de consumatori. **ANPC nu a furnizat CSALB lista solicitată cu asociațiile de consumatori.**
3. Ca urmare a faptului că nu am primit un răspuns la solicitare, CSALB a revenit cu o nouă 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, de asemenea, Autoritatea nu a răspuns.**

În loc de concluzii:

În primul an de funcționare al CSALB, asociațiile de consumatori au avut reprezentant în Colegiu, dar InfoCons, prin președintele său, Sorin Mierlea, care este chiar persoana care l-a propus inițial pe acel reprezentant, a cerut retragerea lui prin adrese repetate, iar retragerea efectivă a mandatului reprezentantului consumatorilor a intervenit la finalul lunii octombrie 2016.

Cu alte cuvinte, **InfoCons a cerut retragerea reprezentantului asociațiilor de consumatori și, ulterior, s-a folosit de absența acestuia pentru a-și fundamenta calitatea de intervenient în proces.**

În acest mod s-a creat o situație paradoxală, în sensul că, deși refuzul înscrierii CSALB pe lista entităților SAL a fost motivat de **absența reprezentantului asociațiilor de consumatori, acest motiv a fost imputat în mod absurd Centrului, care NU are atribuții legale în sensul desemnării reprezentantului acestor asociații.**

În perioada ulterioară retragerii mandatului reprezentantului asociațiilor de consumatori a existat o corespondență asiduă între CSALB și **asociațiile de consumatori care au format mai mulți poli pentru desemnarea unui alt membru în structura Colegiului de Coordonare**. Astfel, CSALB a primit mai multe nominalizări pentru ocuparea acestei poziții și a explicat de fiecare dată că nu are nicio atribuție legală în sensul alegerii unui membru dintre persoanele propuse de aceste asociații (la un moment dat erau 3 persoane, ulterior primindu-se și alte propuneri), aceasta fiind prerogativa exclusivă a fiecărei entități participante la această structură colegială: ANPC, ARB, BNR și asociațiile de consumatori (al 5-lea membru fiind independent și ales de ceilalți).

Este important de subliniat faptul că reprezentanții unor asociații de consumatori au însoțit în anii trecuți CSALB în caravanele de informare desfășurate în țară și în conferințele organizate de CSALB, iar acest lucru este reflectat și de informările publice postate pe site-ul Centrului. De asemenea, reprezentanți ai asociațiilor de consumatori au însoțit și consiliat unii consumatori pe parcursul procedurii de conciliere.

Ulterior, și **ANPC și-a retras membrul din Colegiul de Coordonare fără a prezenta o justificare legală, începând cu data de 19 ianuarie 2024.**

Faptul că **ANPC refuză de un an să numească un reprezentant în Colegiu, reprezintă o încălcare a prevederilor legale și o încercare de blocare a activității CSALB, știind care a fost motivul refuzului Ministerului Economiei exprimat în 2018, de a înregistra CSALB pe lista entităților SAL**. În articolul 22 al Ordonanței se menționează foarte clar că în caz de vacanță a unui loc în Colegiu se va numi un nou membru pentru durata rămasă din mandat.

Le solicităm reprezentanților ANPC să informeze corect consumatorii și să nu creeze confuzii în rândul acestora, mai ales că un demers de soluționare alternativă nu se rezumă nici pe departe la simpla trimitere a unei cereri. În spatele fiecărui dosar de conciliere se află proceduri reglementate, munca multor oameni și expertiză câștigată în aproape zece ani de funcționare a CSALB.

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 16 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).

