

Autori: Răzvan Ionescu, Loredana Cristea

SAL-FIN: O nouă procedură de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul nebancar instituită în favoarea consumatorilor

În contextul unei tendințe generale la nivel european de întărire a protecției consumatorilor de servicii financiare, în luna iulie a anului curent a fost lansată Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebancar (**SAL-FIN**), domeniu ce cuprinde piața asigurărilor-reasigurărilor, piața de capital și sistemul pensiilor private. Entitatea își propune să ofere o variantă extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare de soluționare a disputelor dintre consumatorii de servicii financiare nebancale și comercianți, fiind un remediu suplimentar pus la dispoziția acestora. Important de menționat este faptul că procedura nu înlătură posibilitatea consumatorilor de a adresa plângeri către Autoritatea de Supraveghere Financiară (A.S.F.), A.N.P.C. sau de a formula cereri direct în fața instanțelor de judecată.

Analizăm mai jos care sunt implicațiile noii proceduri, cui se adresează, cum se aplică și care sunt caracteristicile care o deosebesc față de procedura din domeniul bancar.

1. Ce este SAL-FIN și contextul apariției acesteia

Centrul de soluționare alternativă a disputelor din domeniul financiar nebancar, care este operațional din data de 19 iulie 2016 în cadrul A.S.F., este înființat ca urmare a unui trend ascendent de întărire a protecției consumatorilor de servicii financiare, regăsit la nivel european.

În 2015, Guvernul a creat cadrul legal pentru înființarea SAL-FIN prin transpunerea (cu întârziere) în legislația națională a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum. În baza aceleiași Directive, în anul 2015 s-a creat o entitate cu rol similar în domeniul bancar, respectiv Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul bancar (SAL). În total există 120 de astfel de entități la nivelul Uniunii Europene. România este printre foarte puținele state (alături de Croația, Luxemburg și Polonia) care încă nu figurează cu niciun centru pe platforma europeană de soluționare online a litigiilor¹.

La rândul său, ASF arată o preocupare crescândă pentru consumatorii de servicii nebancale. După înființarea în 2014 a Direcției Protecția Consumatorului, în 2015 A.S.F. a participat la exerciții naționale și europene de monitorizare a tratamentului consumatorilor, a elaborat ghiduri pentru consumatori și alerte publice privind calitatea serviciilor nebancale, a desfășurat primele exerciții de *mystery shopping* din domeniu, finalizate cu elaborarea de norme pentru creșterea gradului de informare la cumpărarea on-line a poliței RCA.

¹ <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Luarea unor măsuri cât mai energice e firească, având în vedere numărul ridicat de plângeri și de litigii legate de serviciile nebankare. De departe, piața asigurărilor-reasigurărilor este cea mai problematică. Peste 90% dintre zecile de mii de petiții primite de A.S.F. anual în perioada 2013-2015 au avut ca obiect contracte de asigurare, cele mai multe dintre plângeri vizând neplata sau plata parțială a despăgubirilor.

2. Cadru legal

Activitatea SAL-FIN este reglementată de Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nebanca (SAL-FIN). Regulamentul este emis în temeiul prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor.

3. Cui se adresează SAL-FIN

Procedura în fața SAL-FIN nu privește toți consumatorii de servicii nebankare, ci doar pe cei rezidenți în Uniunea Europeană care reușesc să facă dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

În ceea ce privește comercianții vizați de această procedură, regulamentul are în vedere orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, autorizată, reglementată și/sau supravegheată de către ASF, după caz, care acționează în cadrul activității sale în sectoarele pieței financiare nebankare, respectiv: asigurări-reasigurări, piața de capital și sistemul pensiilor private.

Sfera de aplicare a acestei proceduri a fost definită foarte amplu, incluzând orice dispută care derivă din contracte de vânzare sau din contracte de prestări-servicii. Așadar, majoritatea contractelor încheiate între consumatori și comercianții din domeniul financiar nebanca pot fi deduse soluționării acestui centru.

4. Conciliatorii SAL-FIN

Cererile consumatorilor sunt soluționate de conciliatorii SAL-FIN, specialiști în domeniul nebanca. La acest moment, 5 conciliatori sunt înscrși în registrul conciliatorilor, toți specializați în domeniul asigurărilor și reasigurărilor, fiind preconizat ca pe viitor să mai apară și alți conciliatori în restul domeniilor vizate de procedură. În perioada imediat următoare, experți ai A.S.F. organizează cursuri de formare a viitorilor conciliatori. CV-urile conciliatorilor vor fi accesibile online pe pagina web SAL-FIN, pentru o mai mare transparență și pentru a putea analiza eventualele incompatibilități ce ar putea să apară în respectivul litigiu.

Consumatorul își poate alege un conciliator, comerciantul având în dreptul la propria nominalizare în caz de dezacord. Pentru că independența și imparțialitatea conciliatorilor sunt esențiale, Regulamentul interzice desemnarea unui conciliator aflat în conflict de interese sau incompatibil. Spre exemplu, nu poate fi desemnat drept conciliator o persoană care și-a desfășurat activitatea în ultimii doi ani în cadrul comerciantului parte în litigiu.

Cu toate acestea, Regulamentul nu prevede un caz general de recuzare a conciliatorilor, care să acopere orice alte situații posibile de incompatibilitate. Referirea generică la conflictul de interese se va putea dovedi problematică, mai ales având în vedere gradul mare de probabilitate ca specialiștii din domeniul financiar nebanca să aibă, la un moment dat, o legătură cu jucătorii care activează pe această piață.

5. Procedura aplicabilă

Consumatorul alege dacă dorește să se adreseze SAL-FIN și, mai important, ce dorește să obțină de la această entitate:

- **propunerea unei soluții** către părți, care poate sau nu să fie acceptată de acestea. În caz de neacceptare, consumatorul se poate adresa instanțelor de drept comun. Dacă ambele părți acceptă soluția propusă, încheierea devine titlu executoriu;
- **impunerea unei soluții** părților, prin pronunțarea unei hotărâri obligatorie pentru părți. Dacă hotărârea nu este atacată în 15 zile de la comunicare în fața instanțelor de drept comun, aceasta devine titlu executoriu.

Poate că cea mai importantă trăsătură a procedurii SAL-FIN este **caracterul imperativ** al acesteia, care trebuie parcursă de comerciant la simpla manifestare de voință a consumatorului.

Astfel, după ce SAL-FIN este investită cu o astfel de cerere de către consumator, comerciantului i se va solicita punctul de vedere privind procedura pe care dorește să o parcurgă, caz în care va fi avertizat asupra consecințelor juridice pe care fiecare dintre ele le presupune.

În cazul în care comerciantul nu dorește parcurgerea procedurii mai restrictive, atunci va fi obligat să o parcurgă pe cea în care părților li se propune o soluție, neputând să refuze *de plano* procedurile SAL-FIN.

De asemenea, **celeritatea** este o altă trăsătură de care se bucură această procedură, spre deosebire de cea în fața instanțelor judecătorești, termenul maxim în care trebuie să fie pronunțată o soluție de către Sal-fin putând fi prelungit până la maxim 90 de zile.

Un aspect împrumutat din materia taxelor de timbru este **caracterul gratuit** al acestei proceduri, similar cu acțiunea în materia drepturilor consumatorilor, care este scutită de plata taxelor de timbru, încurajând astfel consumatorii să apeleze la acest mecanism.

6. Câteva efecte esențiale ale procedurii în fața SAL-FIN

Consecințele parcurgerii procedurii în fața SAL-FIN nu sunt de ignorat. Deși, la prima vedere, pare că procedura nu poate afecta semnificativ comerciantul, în special dacă vorbim de procedura prin propunerea unei soluții, totuși efectele soluțiilor SAL-FIN se răsfrâng pe mai multe planuri:

- încheierea sau hotărârea pronunțate, necontestate, devin titluri executorii, susceptibile de punere în executare silită fără o altă intervenție a instanței;
- prescripția nu începe să curgă, iar dacă nu a început să curgă se suspendă, pe întreaga durată a negocierilor purtate între părți;
- soluția SAL-FIN, deși nu este obligatorie pentru judecător, poate conduce la formularea intimei convingeri a acestuia, aceasta putând fi anexată ca înscris la cererea de chemare în judecată formulată în baza dreptului comun și să contribuie alături de restul probelor la aflarea adevărului. Intenționat sau din eroare, Regulamentul omite să prevadă expres că părțile nu au voie să invoce într-o procedura arbitrală sau judiciară propunerile formulate de conciliator, așa cum o face Regulamentul corespondent aplicabil disputelor din domeniul bancar.

7. Deosebiri față de procedura din domeniul bancar

Deși implementează aceeași Directivă și au apărut la scurt timp una după cealaltă, procedura SAL-FIN diferă în anumite aspecte de procedura corespondentă aplicabilă disputelor din domeniul bancar (procedura SAL).

Procedura prin impunerea unei soluții prevăzută în domeniul bancar este asimilată constituirii unui tribunal arbitral, aspect nereglementat prin procedura SAL-FIN. Ca atare, spre deosebire de domeniul bancar, părțile nu pot solicita să fie judecate în echitate, nu se prevede că ar putea solicita audierea martorilor, motivele de desființare a hotărârii nu sunt limitate la cele prevăzute de art. 608 din Codul de procedură civilă.

De asemenea, față de procedura SAL din domeniul bancar, în care părțile își comunică întâmpinarea și răspunsul la întâmpinare și sunt citate pentru a participa la dezbateri, în cazul procedurii SAL-FIN, caracterul contradictoriu este profund atenuat.

8. Concluzii

Dacă va reuși să convingă consumatorii de viabilitatea sa, SAL-FIN ar putea reduce parte din sarcina instanțelor de judecată, cât și o parte din efortul A.S.F. de soluționare a plângerilor din domeniul asigurărilor auto și de aplicare a sancțiunilor pentru încălcarea prevederilor legale.

Receptivitatea consumatorilor față de acest mecanism de soluționare a disputelor rămâne însă o necunoscută, putând fi totuși analizată prin raportare la faptul că Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar s-a bucurat de un oarecare succes până în prezent, înregistrând 120 de cereri de la înființarea sa în martie 2016, dintre care 5 au fost deja soluționate.

Uitându-ne, însă, la situația din domeniul medierii, ne putem aștepta ca mulți consumatori să folosească în continuare mijloacele tradiționale de soluționare a acestor tipuri de litigii, în instanță, chiar dacă acestea presupun un consum mai mare de timp și bani.