

## CSALB: Soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și bănci/ IFN-uri poate fi făcută exclusiv în cadrul Centrului Sal Bancar

Soluționarea alternativă a litigiilor/diferențelor dintre consumatorii de servicii financiar - bancare și bănci/IFN-uri poate fi făcută exclusiv în cadrul CSALB, acesta fiind cadrul normativ național în domeniu, a precizat organizația, joi seara.

Reacția CSALB vine după ce [Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor \(ANPC\) a anunțat ca există o decizie definitivă a Înaltei Curți de Casație și Justiție prin care Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor Bancare a pierdut posibilitatea înscrierii pe lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor \(SAL\) din România](#) iar 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.

În context, CSALB precizează că a inițiat procesul în contencios administrativ în august 2018, din cauza unei decizii emise de Ministrul Economiei, prin care era refuzat dreptul Centrului de a fi înscris pe lista organismelor SAL. De asemenea, CSALB a solicitat înregistrarea pe lista europeană a organismelor SAL (FIN-NET), demers care ar fi ajutat consumatorii de servicii financiar-bancare să-și rezolve și problemele trans-frontaliere cu băncile/IFN-urile din România, susține sursa citată.

'CSALB a fost înființată și funcționează legal în baza prevederilor OG nr. 38/2015 (articolele 21-24 sunt dedicate în mod exclusiv Centrului de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar și nu sunt singurele care se referă direct la CSALB) și va funcționa în continuare în sfera concilierii relației consumatori-bănci/IFN-uri în temeiul dispozițiilor legale precizate. Orice consumator trebuie să facă diferența între reclamațiile/sesizările pe care le poate adresa ANPC (și pe care le adresau și până acum acestei Autorități în baza reglementărilor în materie de protecție a consumatorilor) și soluționarea alternativă a litigiilor (în afara instanțelor de judecată), conform OG nr.38/2015 (ordonanța care transpune în legislația națională Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului, privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum), soluționare care poate fi făcută exclusiv în cadrul CSALB, pentru probleme financiar-bancare pe care le pot avea în relație cu băncile, IFN-urile', se arată în comunicatul CSALB.

Totodată, în document se precizează că Centrul a fost în mod intenționat organizat ca entitate cu personalitate juridică proprie (autonomă, neguvernamentală, apolitică și fără scop lucrativ), tocmai pentru a asigura echidistanța demersurilor de conciliere organizate pentru rezolvarea problemelor dintre consumatori și bănci/IFN-uri.

Potrivit comunicatului, finanțarea Centrului SAL Bancar respectă întru totul prevederile Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului (privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum): 'astfel, punctul 46 din expunerea de argumente a Directivei arată: ' () entitățile SAL ar trebui să fie încurajate să ia în considerare în mod special formele private de finanțare () Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere posibilității ca întreprinderile sau organizațiile profesionale sau asociațiile de întreprinderi să finanțeze entități SAL'.

În plus, organizația menționează că procesul în contencios administrativ 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, potrivit căreia 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.

'Procesul în contencios administrativ a fost inițiat în august 2018, de către CSALB, din cauza unei decizii emise de Ministrul Economiei (la acea data acest minister era autoritatea competentă), prin care era refuzat dreptul CSALB de a fi înscris pe lista organismelor SAL; de asemenea, CSALB a solicitat înregistrarea pe lista europeană a organismelor SAL (FIN-NET), demers care ar fi ajutat consumatorii de servicii financiar-bancare să-și rezolve și problemele trans-frontaliere cu bancile/IFN-urile din România. Procesul în contencios administrativ 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: 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)', se mai menționează în comunicat.

În aceste condiții, CSALB a subliniat că nu a primit motivarea deciziei emise de Înalta Curte de Casație și Justiție în faza de recurs, urmând ca, după ce o va primi, să o analizeze pentru a decide asupra a ceea ce este de făcut în continuare (în sensul înregistrării CSALB pe lista entităților SAL).

CSALB susține că, până acum, a reușit să gestioneze problemele întâmpinate cu bancile de peste 5.000 oameni/consumatori și a obținut beneficii de aproximativ 14 milioane euro în favoarea acestora, cu un număr mic de personal.

'Conform prevederilor ordonanței precizate (art. 21 alin. 2), CSALB este o entitate unică în România pentru consumatorii de servicii financiar-bancare, de aceea consumatorii accesează serviciile CSALB într-un număr din ce în ce mai mare, mai ales că tot procesul de conciliere este gratuit și rapid pentru ei, iar soluțiile de conciliere sunt identificate de conciliatori renumiți (avocați, profesori universitari, juriști, economiști), care respectă condițiile de independență și imparțialitate în fiecare cauză pe care o gestionează. CSALB a manifestat întotdeauna deschidere către asociațiile de consumatori inclusiv în ceea ce privește eventualele demersuri ale acestora de a-și desemna un reprezentant în Colegiul de coordonare (reprezentanții asociațiilor de consumatori au însoțit în anii trecuți CSALB în caravanele de informare desfășurate în țară și în conferințele organizate de CSALB)', se mai arată în comunicat.

Potrivit documentului, pe site-ul csalb.ro sunt postate trimestrial rapoartele de activitate, sunt organizate anual conferințe de presă care prezintă activitatea din anul anterior și sunt transmise cel puțin lunar comunicate de presă în legătură cu diverse aspecte ale activității desfășurate, inclusiv din perspectiva educației financiare.