

## Notă de fundamentare

*Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți (OG nr. 38/2015) transpune în legislația națională prevederile Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și stabilește următoarele:*

- **Instituirea** Ministerului Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri **ca autoritate competentă**, precum și ca punct unic de contact cu Uniunea Europeană;
- **Înființarea în cadrul ANPC a unei structuri responsabile** cu derularea procedurilor SAL, care își va desfășura activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață (care poate avea și rol de entitate SAL complementară, pentru acele domenii în care nu a fost înființată o entitate SAL);
- **Posibilitatea înființării exclusiv în cadrul autorităților autonome administrative** cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor **a unei entități SAL (cazul ASF)**;
- **Înființarea Centrului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar.**

Având în vedere:

- atribuțiile legale ale A.S.F., incluzând cerința asigurării la un nivel ridicat a protecției drepturilor și intereselor consumatorilor de produse financiare nebancaire;
- cadrul legal instituit la nivel național (prin OG nr. 38/2015) și european (Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum), inclusiv obligativitatea raportărilor pe acest subiect către ESMA și EIOPA;
- necesitatea rezolvării litigiilor transfrontaliere prin afilierea la rețeaua FIN-NET;
- piețele reglementate de A.S.F. sunt piețe cu specificități tehnice și legale, ce necesită cunoștințe de specialitate,

**rezultă necesitatea înființării Entității SAL-FIN în cadrul A.S.F. în termenul impus de Ordonanță, respectiv până la data de 30 noiembrie 2015.**

Ordonanța stabilește faptul că dispozițiile sale nu aduc atingere prevederilor:

- Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.
- Dreptului persoanelor de a se adresa instanțelor judecătorești competente, precum și informării consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale UE.

Se propune:

- **Înființarea entității SAL-FIN în cadrul A.S.F.**, sub forma unei structuri funcționale, responsabilă cu derularea procedurilor SAL, denumită *Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar nebancar” (SAL-FIN)*, care va desfășura proceduri SAL finalizate atât cu propunerea cât și cu impunerea unei soluții, cu raportare către Consiliul A.S.F. și compusă din Colegiul de Coordonare, Corpul Conciliatorilor și Secretariat Tehnic, astfel:
  - **Colegiul de Coordonare** al SAL-FIN va fi format din 5 membri (A.S.F. - 2 pers, A.N.P.C. - 1 pers, asociațiile pieței financiare nebankare - 1 pers, asociațiile de consumatori - 1 pers), membrii urmând a fi selectați din asociațiilor participante în cadrul Grupului de Lucru Consultativ pentru Protecția Consumatorilor de pe lângă A.S.F.;
  - **Corpul Conciliatorilor, care va fi format din persoane fizice**, înregistrate în Registrul Conciliatori în funcție de tipul soluției alese (**propunere sau impunere**) și a domeniului de competență, care să îndeplinească condițiile prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare a SAL-FIN, să fie independenți și imparțiali în soluționarea litigiilor;
  - **Secretariatul Tehnic** al SAL-FIN este asigurat de A.S.F. și va fi format din minimum 3 persoane.
- **Finanțarea SAL-FIN** va fi asigurată de către A.S.F.

Elementele principale care fac distincția între cele două mecanisme sunt:

- în cazul procedurii în urma căreia se propune o soluție părților, părțile au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția, pe când în cazul soluției impuse aceasta are caracter obligatoriu pentru ambele părți, dacă anterior și-au dat acordul pentru acest tip de mecanism;
- în cazul procedurii în urma căreia se propune o soluție părților, consumatorul se poate retrage dacă nu este mulțumit de funcționarea sau modul de desfășurare a procedurii, pe când în cazul mecanismului în urma căruia se impune o soluție, părțile nu au dreptul de a se retrage.

**Procedurile SAL se finalizează în termen de maximum 90 de zile** calendaristice de la data la care SAL-FIN a primit dosarul complet al litigiului. Termenul poate fi prelungit în cazul

unor litigii complexe, cu informarea părților în acest sens și comunicarea perioadei estimate pentru terminarea litigiului.

**Rezultatul procedurii SAL** va fi o hotărâre motivată / o încheiere cu soluția propusă și decizia părților. Hotărârea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice și poate fi atacată în termen de 15 zile de la data comunicării.

**Etapele** care trebuie parcurse pentru înființarea unei entități SAL în cadrul unei autorități sunt următoarele:

1. îndeplinirea cerințelor stabilite de ordonanță și prezentate anterior;
2. notificarea autorității competente, respectiv Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri, privind următoarele informații:
  - a) numele, coordonatele și site-ul internet;
  - b) informații privind structura și finanțarea, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul acestora;
  - c) regulile de procedură;
  - d) comisioanele;
  - e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;
  - f) limba în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;
  - g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;
  - h) motivele pentru care entitatea de soluționare a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu;
  - i) o declarație motivată pe propria răspundere care să ateste dacă entitatea respectă condițiile de înființare și funcționare ale unei entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei ordonanțe și dacă este conformă cu cerințele de calitate menționate mai sus.
3. autoritatea competentă comunică rezultatul evaluării autorității solicitante în 30 de zile de la data primirii ultimului document sau a ultimelor clarificări solicitate, după care aceasta poate înființa entitatea SAL.
4. elaborarea procedurilor de lucru, respectiv de soluționare alternativă a litigiilor, **specifice celor două mecanisme, respectiv de propunere și de impunere a unei soluții părților**, care trebuie să respecte principiile, regulile și cerințele prevăzute de OG-ul menționat.

Prin înființarea SAL-FIN, A.S.F. vine în întâmpinarea nevoilor consumatorilor, completând astfel mecanismele de care aceștia dispun, în vederea creșterii gradului de protecție a drepturilor lor, a întregirii activității de rezolvare a petițiilor precum și a creării unui nou mecanism de rezolvare a litigiilor dintre aceștia și entitățile reglementate.