

## CSALB sustine ca ANPC dezinformeaza în ce priveste solutionarea litigiilor dintre consumatori si operatorii financiar-bancari

**Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor Bancare (CSALB) atrage atentia consumatorilor de servicii financiar-bancare ca au fost grav dezinformati prin ultima comunicare transmisa de Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC), potrivit careia consumatorii care întâmpina dificultati în relatia cu operatorii economici financiar-bancari se pot adresa Directiei de Solutionare Alternativa a Litigiilor (DSAL), din cadrul ANPC, printr-o reclamatie pe platforma speciala a acesteia.**

CSALB face referire la informarea de presa facuta joi, de ANPC, în spatiul public, potrivit careia în contextul deciziei definitive a Înaltei Curti de Casatie si Justitie prin care Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor Bancare (CSALB) a pierdut posibilitatea înscrierii pe lista entitatilor de solutionare alternativa a litigiilor (SAL) din România, pâna la clarificarea situatiei privind functionalitatea CSALB ca entitate SAL, consumatorii care întâmpina dificultati în relatia cu operatorii economici financiar-bancari se pot adresa Directiei de Solutionare Alternativa a Litigiilor (DSAL), din cadrul ANPC. "DSAL instrumenteaza reclamatii primite de la consumatori, prin intermediul platformei sale speciale, exclusiv pe cale amiabila si cu titlu gratuit", preciza ANPC saptamâna trecuta.

În replica, reprezentantii CSALB mentioneaza ca au atras atentia ANPC asupra gravitatii acestei dezinformari printr-o scrisoare transmisa în 17 ianuarie.

"Recomandam consumatorilor sa faca diferenta între reclamatii/sesizarile pe care le pot adresa ANPC (si pe care le puteau adresa si pâna acum acestei Autoritati) si solutionarea alternativa a litigiilor care este atributul exclusiv al CSALB, pentru probleme financiar-bancare pe care acestia le pot avea în relatie cu bancile, IFN-urile", se mentioneaza în comunicatul CSALB.

Conform sursei citate, CSALB a fost înfiintat prin Ordonanta Guvernului 38/2015 în urma transpunerii în legislatia româneasca a Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European si a Consiliului privind solutionarea alternativa a litigiilor în materie de consum.

"Sistemul bancar si-a asumat finantarea CSALB, pentru ca oamenii sa aiba la dispozitie o alternativa la instantele de drept comun, gratuita, mult mai rapida, gestionata de conciliatori cu expertiza în domeniul financiar-bancar si care sa le rezolve problemele individuale si imediate pe care le întâmpinau. Astfel de organisme SAL pot fi înfiintate si în alte domenii de activitate (în baza aceleiasi Directive europene), pentru a veni în sprijinul consumatorilor care au nemulțumiri fata de comercianti si care doresc rezolvarea amiabila a acestora, în afara instantelor de judecata", se mentioneaza în comunicat.

Potrivit CSALB, prin OG 38/2015 cererile de solutionare alternativa a litigiilor/diferendelor dintre consumatorii de servicii financiar-bancare si banci/IFN-uri pot fi rezolvate exclusiv de catre CSALB, acesta fiind cadrul normativ national în domeniul solutionarii alternative a litigiilor financiar-bancare.

"Modalitatea prin care este asigurata finantarea CSALB de catre sistemul bancar este expres prevazuta inclusiv în textul punctului 46 din expunerea de argumente a Directivei, transpus ca atare prin OG 38/2015. Pentru a garanta imparțialitatea si echidistanta demersului de conciliere dintre consumatori si banci/IFN-uri, legiuitorul a statuat ca CSALB sa fie o entitate cu personalitate juridica proprie (autonoma, neguvernamentala, apoliticala si fara scop lucrativ), care sa aiba o conducere formata din 5 membri: unul desemnat de ANPC, unul de Banca Nationala a României, unul de Asociatia Româna a Bancilor, un reprezentant desemnat de asociatiile de consumatori care îndeplinesc anumite conditii legale, detaliate mai jos, si un reprezentant independent, ales de ceilalti membri ai

Colegiului, precum și o echipă operațională, care să intermedieze propriu-zis relația dintre consumatori și bănci", se mai spune în comunicat.

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, Danut Andrusca, Ministrul Economiei la acea vreme, a refuzat solicitarea CSALB, motivând refuzul prin lipsa reprezentantului asociațiilor de consumatori din cadrul Colegiului de Coordonare. Prin procesul intentat, CSALB a solicitat instanței ca Ministerul Economiei să deschidă lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor din România, lista care, la data promovării litigiului, nici măcar nu era deschisă pe site-ul acestei autorități, deși OG 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). 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 38/2015 (cu referiri directe și în alte articole)", se mai precizează în comunicat.

În context, CSALB susține că, prin scrisori adresate ANPC, a 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, organizația a solicitat ANPC să îi pună la dispoziție lista asociațiilor de consumatori care îndeplinesc condițiile de reprezentativitate.

"În răspunsul ANPC din 10 august 2020 se menționează că "asociațiile de consumatori care au solicitat luarea în evidență 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)", se mai precizează în documentul transmis de Centrul de Soluționare a Litigiilor în Sectorul Financiar-Bancar.

Între 2015-2025 CSALB a funcționat și funcționează în continuare în baza OG 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 concilieri sunt de aproximativ 14 milioane de euro, menționează sursa citată.

"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 expertiza câștigată în aproape zece ani de funcționare a CSALB", se mai precizează în comunicat.