



Metode alternative pentru soluționarea litigiilor dintre clienți și bănci

28.06.2023

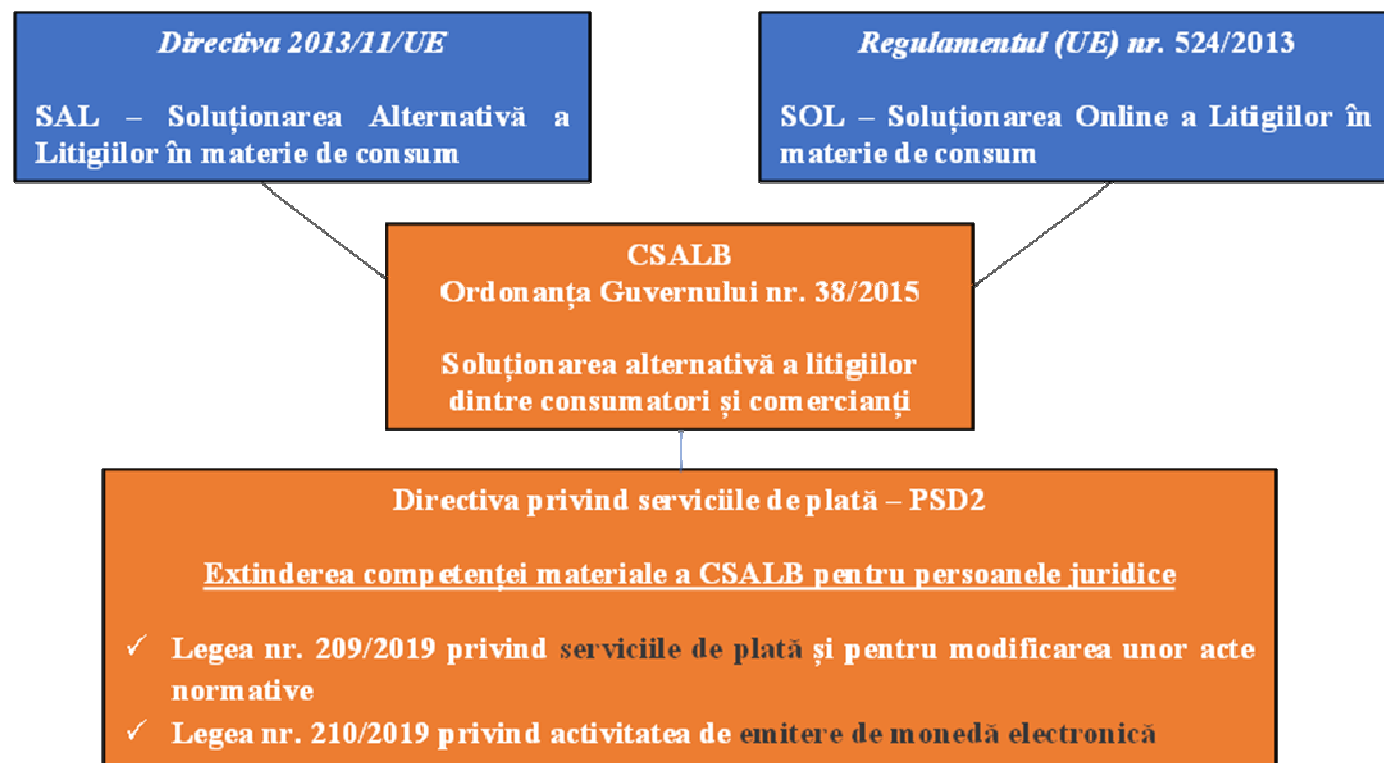


Piața financiar-bancară



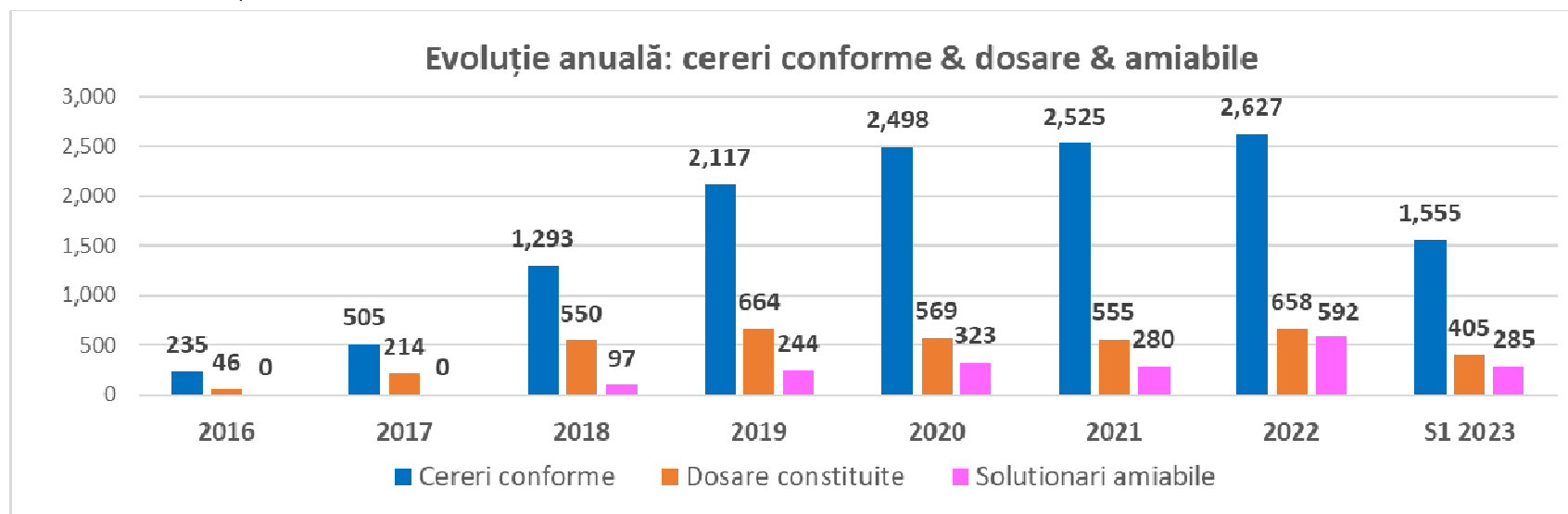
CENTRUL DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ÎN DOMENIUL BANCAR

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza **Ordonanței Guvernului nr. 38/2015, privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți**, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum, precum și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor (SOL) în materie de consum.



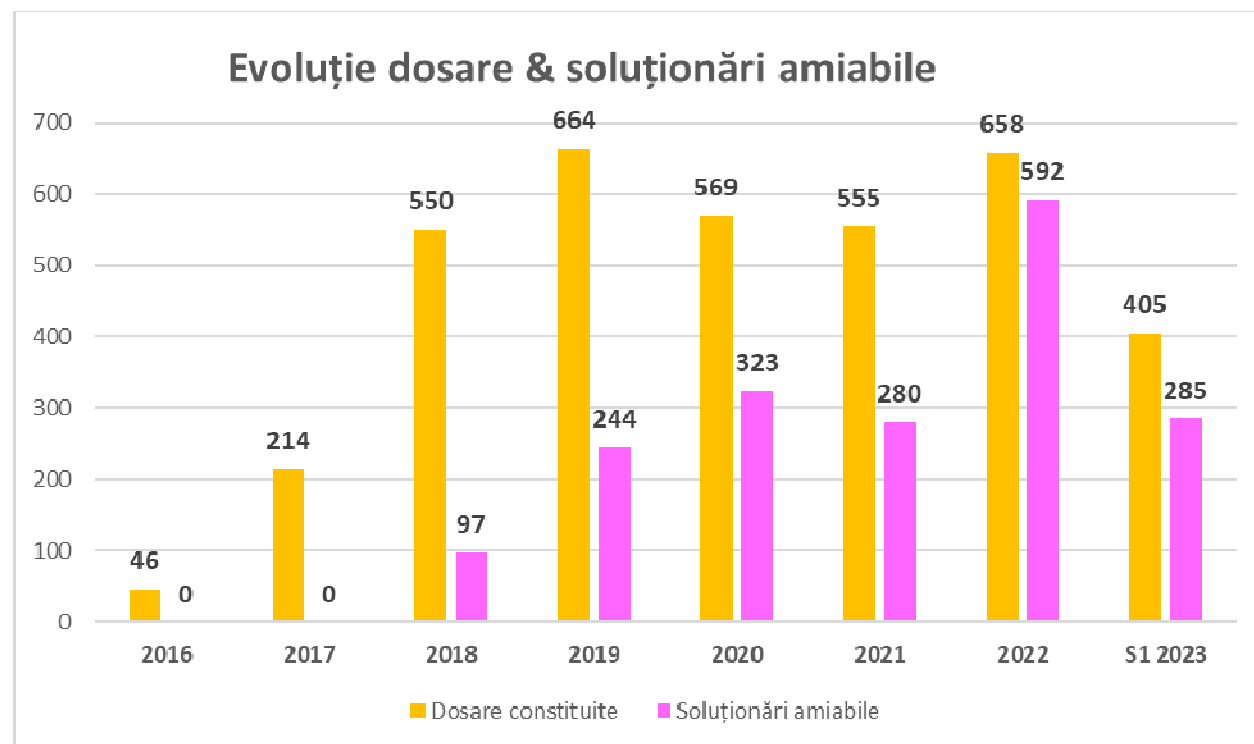
EVOLUȚIE ANUALĂ A ACTIVITĂȚII CSALB

- 1,555 de consumatori s-au adresat Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar (CSALB) în primele șase luni ale acestui an, (cu aproximativ **17% mai mulți decât în S1 2022**) pentru identificarea de soluții în relația cu băncile și IFN-urile.
- Menținerea metodei adoptate de comercianții din sistemul financiar-bancar, de soluționare amiabilă (directă) după sesizarea CSALB, reprezintă o altă cale de rezolvare a cererilor formulate de consumatori, mai ales atunci când aceste solicitări sunt simple și nu necesită neapărat intervenția/aportul de experiență al conciliatorilor CSALB: astfel, până la sfârșitul S1 2023 se înregistrează 285 astfel de cazuri (**cu 17% mai multe decât în S1 2022**);
- Numărul de dosare constituite în primele șase luni ale acestui an (405) este **cu 21% mai mare** față de cel înregistrat în perioada similară a anului trecut (333 dosare/S1 2022).

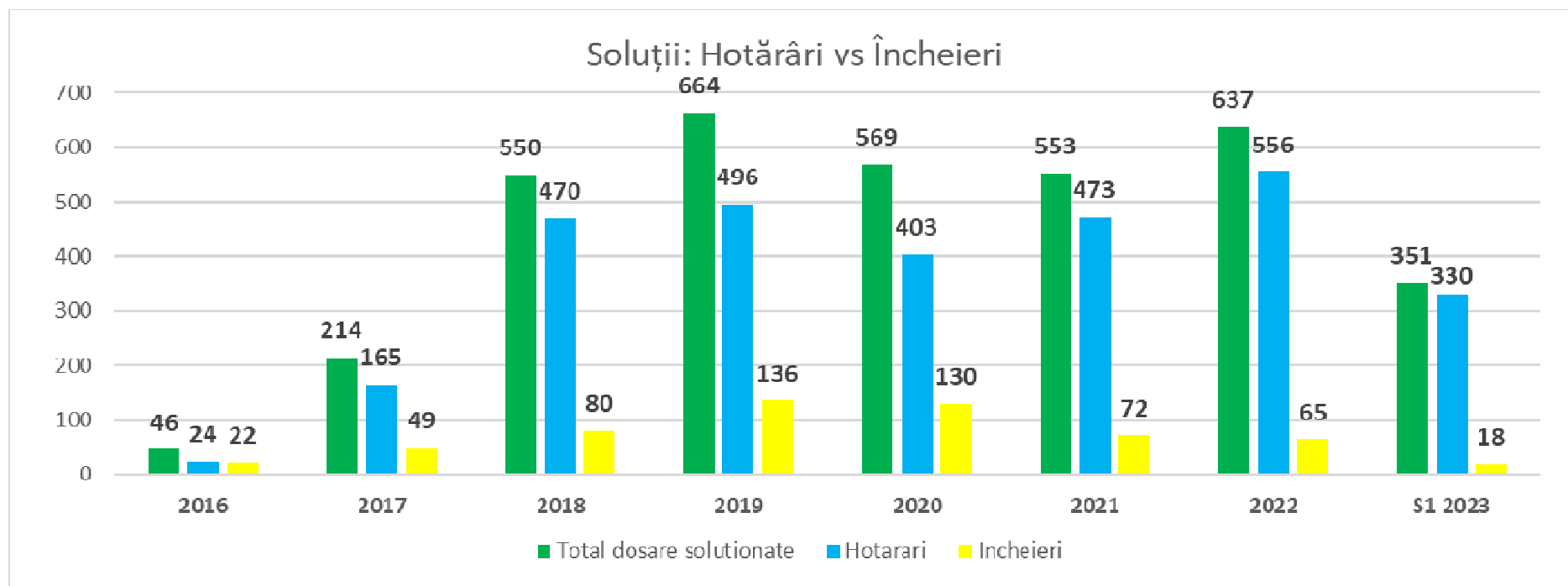


EVOLUȚIE NEGOCIERI ȘI ÎNȚELEGERI DIRECTE

- ❑ În S1 2023 CSALB înregistrează **cel mai mare număr semestrial de dosare constituite** (cereri trimise de consumatori și acceptate de bănci spre soluționare, aproximativ 2/3 din numărul total de dosare constituite în anul anterior).
- ❑ 285 de cereri au fost soluționate amiabil de către comercianți, după sesizarea CSALB (**comercianții au negociat direct cu consumatorii**) față de 243 astfel de situații înregistrate în S1 2022.



REZULTATELE NEGOCIERILOR 2016 - S1 2023

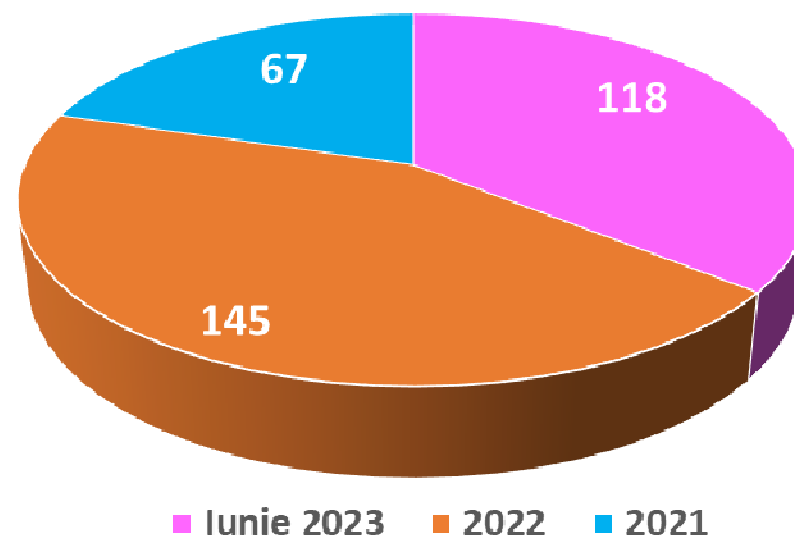


- ❑ **Ponderea dosarelor soluționate și finalizate printr-o hotărâre** (prin împăcarea părților) **depășește 94 de procente**, fiind cea mai bună pondere a împăcărilor din totalul negocierilor purtate de la începutul activității CSALB.
- ❑ Doar în **18 negocieri** una dintre părți sau ambele au refuzat soluțiile propuse de conciliatorii CSALB pentru rezolvarea problemelor dintre consumatori și bănci/IFN.

EVOLUȚII REZOLVARE DOSARE DIN INSTANȚĂ

- ❑ Solicitarea CSALB a fost ca judecătorii să aplice prevederile art. 21, alin. 2 din Codul de Procedură Civilă potrivit căruia „În tot cursul procesului, judecătorul va încerca împăcarea părților, dându-le îndrumările necesare, potrivit legii.”
- ❑ Tribunalul Specializat Argeș și Judecătoria Pitești sunt primele instanțe din țară care recomandă în mod oficial, prin intermediul judecătorilor, concilierea dintre consumatori și bănci/IFN-uri. De la începutul anului au fost soluționate, prin negociere în cadrul CSALB, 118 de litigii aflate pe rolul instanțelor din 18 județe ale României.
- ❑ Din 2021 până acum, 330 de litigii din instanță s-au rezolvat în afara cadrului procesual pentru că părțile au dorit și au reușit să găsească o soluție prin negociere, în cadrul CSALB.

Număr procese din instanță soluționate prin CSALB



EXEMPLE DE CAZURI

Tribunalul Specializat Argeș și Judecătoria Pitești sunt primele instanțe din țară care recomandă în mod oficial, prin intermediul judecătorilor, concilierea dintre consumatori și bănci/IFN-uri



"Concilierea oferă avantaje reale atât consumatorilor, cât și băncilor și ar trebui popularizată oficial la nivelul tuturor instanțelor deoarece diversitatea soluțiilor care se pot obține în cadrul acestei proceduri este imposibil de obținut în justiție. Cele două principale argumente care pledează pentru apelarea la soluționarea alternativă sunt timpul considerabil mai redus și costurile pe care procedurile judiciare le implică."

Ciprian Tița
Președinte Tribunalul Specializat Argeș

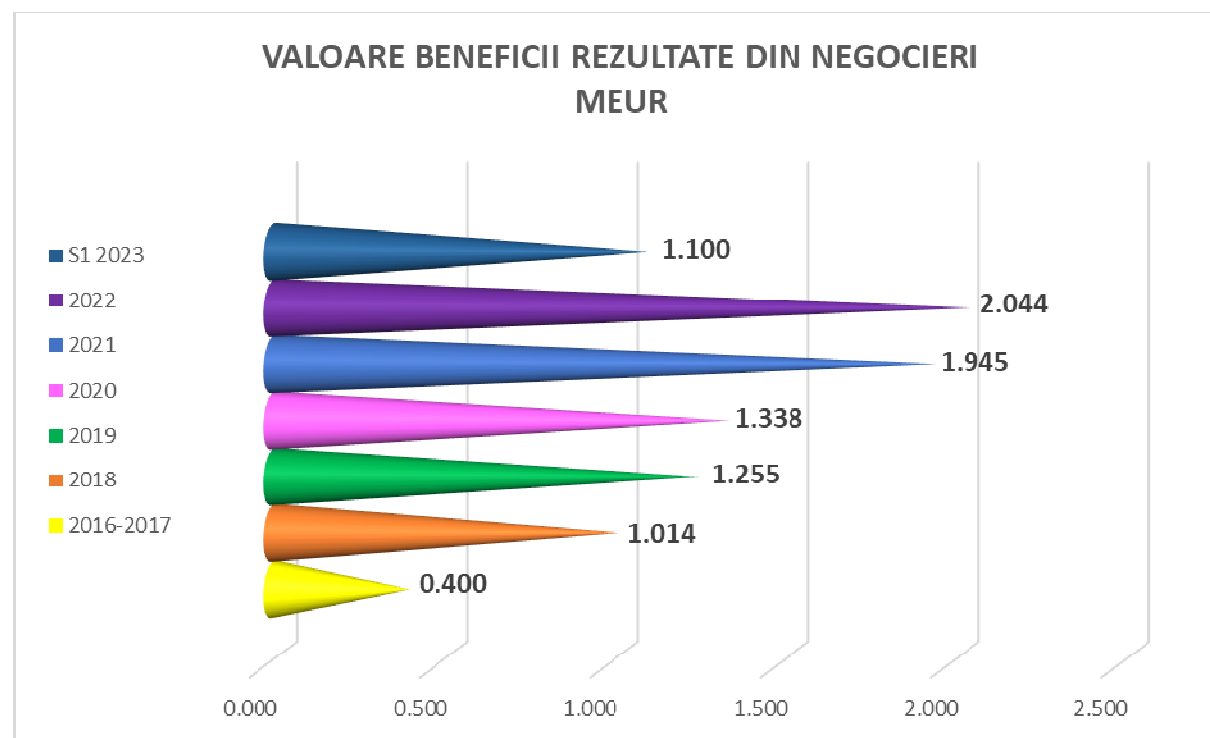


Dragoș Crînguș **Președinte Judecătoria Pitești**

"Consider că face parte din rolul nostru de judecători să promovăm mijloacele alternative de soluționare a litigiilor. Avantajul concilierii stă în marja mai mare de negociere decât cea permisă de limitele unui proces. Hotărârea judecătorească are un cadru mai rigid, limitat de normele legale. De aceea, un cadru în care părțile pot negocia direct și își pot prezenta direct așteptările, propunerile, solicitările, poate conduce la o dreptate resimțită cu adevărat și poate stopa o stare conflictuală, litigioasă."

VALOAREA ÎMPĂCĂRII CU BANCA

- ❑ La final de S1 2023, procedurile de negociere a consumatorilor cu băncile, intermediare de CSALB, au avut ca rezultat **beneficii înregistrate de peste 1 milion EUR.**
- ❑ Astfel, valoarea totală a beneficiilor rezultate (în cei peste 7 ani de activitate operațională a Centrului) este de peste **9 milioane EUR.**



RECOMANDĂRI CĂTRE BĂNCI



CSALB recomandă băncilor participarea la demersurile de conciliere intermediare de Centru, având în vedere:

- a. Posibilitatea de a **stinge litigii existente în instanță** ca urmare a soluționării lor în cadrul CSALB, precum și posibilitatea de a identifica consumatorii cu potențiale probleme și a-i direcționa către CSALB (evitându-se constituirea unor dosare la nivelul instanțelor de judecată);
- b. Cererile care intră pe flux de **restructurare sau cererile care privesc executarea silită** pot fi, de asemenea, soluționate/negociate în cadrul CSALB;
- c. În cazul în care există **cereri clasate**, dar ulterior se identifică o soluție pentru consumator, comerciantul poate informa consumatorul și-i poate recomanda depunerea unei noi cereri la CSALB.



Este recomandat ca mandatele din partea băncilor să aibă **limite valorice superioare** față de cele din ofertele comerciale pe care le au în portofoliu, un argument fiind și refuzul consumatorului față de oferta inițială a băncii (în cadrul încercării de soluționare directă).



Se recomandă băncilor **să ia în calcul, de la bun început, rezolvarea amiabilă** a spețelor care, în situația unui refuz transmis către consumator, ar ajunge în atenția CSALB.

Luând în considerare faptul că se împlinesc trei ani de la extinderea competențelor CSALB în raport cu **persoanele juridice**, se recomandă băncilor acceptarea unor spețe care implică și acest tip de clienți, având în vedere faptul că, pe parcursul anului 2022 au fost înregistrate **10 cereri venite din partea companiilor**, iar nerezolvarea prin negociere a acestora poate genera riscul unor procese în instanță.