



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Blvd. Aviatorilor, Nr. 72, Cod Poștal 011865, Sector 1
București, România,
Tel: +4 021.312.12.75, Fax: +4 021.314.34.62
www.anpc.gov.ro

DIRECȚIA DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

Nesecret

Operator de date cu caracter personal nr. 31753

Revizie: 0

Pagina: 1 din 6

PROCEDURA

PENTRU SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR DINTRE CONSUMATORI ȘI COMERCIANȚI PRIN PROPUNEREA UNEI SOLUȚII

Art. 1. Dispoziții generale

- (1) Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții, denumită în continuare “Procedură” este facultativă pentru părți. Procedura este gratuită.
- (2) Direcția SAL derulează proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană.
- (3) Consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a acesteia, fiind informați despre acest drept înaintea începerii Procedurii.
- (4) Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:
- a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
 - b) faptul că implicarea în Procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
 - c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
 - d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.
- (5) Părțile participă la Procedură personal și/sau prin reprezentare.

(6) Părțile sunt informate că nu sunt obligate să recurgă la un avocat sau la un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță sau de reprezentanți ai asociațiilor de consumatori în orice etapă a Procedurii.

Art. 2. Cererea de soluționare alternativă a litigiului

(1) Procedura începe prin prezentarea/transmiterea cererii de soluționare alternativă a litigiului, denumită în continuare “Cerere”, de către consumator Direcției SAL. Cererea este însoțită, după caz, de dovada încercărilor consumatorului de soluționare directă, prealabilă a litigiului cu comerciantul respectiv.

(2) Cererea cuprinde:

- a) numele, prenumele și datele de identificare ale consumatorului
- b) numele și calitatea reprezentantului consumatorului și dovada calității de reprezentant al acestuia, după caz;
- c) numele, prenumele și datele de identificare ale comerciantului;
- c) prezentarea obiectului cauzei;
- d) cuantumul pretențiilor și, după caz, modul de calcul al acestora;
- e) documentele anexate în susținerea cererii;
- f) semnătura consumatorului și/sau a reprezentantului acestuia.

(3) Modelul de cerere și Anexa aferentă acestuia constituie parte integrantă din prezenta Procedură.

(4) Înscrierile pe care consumatorul dorește să le utilizeze în susținerea cauzei se vor prezenta în două exemplare certificate pentru conformitate cu originalul (prin mențiunea “conform cu originalul” și semnătură, pe fiecare pagină), unul pentru Direcția SAL și unul pentru comunicare comerciantului.

(5) Când consumatorul are reședința într-un alt Stat Membru al Uniunii Europene decât cel în care este stabilit comerciantul, acesta trebuie să prezinte cererea redactată în limba română, iar înscrierile aferente traduse în limba română, după caz.

(6) Cererea și înscrierile se pot transmite online sau prin poștă cu confirmare de primire, precum și personal la Secretariatul Direcției SAL.

Art. 3. Refuzul instrumenării litigiilor

(1) Direcția SAL poate refuza instrumentarea unui litigiu din următoarele motive:

- a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

- c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;
 - d) consumatorul nu a prezentat reclamația Direcției SAL în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;
 - e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a Direcției SAL;
 - f) Direcția SAL nu este competentă să soluționeze litigiul.
 - g) la momentul depunerii Cererii, consumatorul a înaintat o reclamație la o altă autoritate publică sau instanță de judecată.
- (2) În cazul în care Direcția SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, va transmite ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului de reclamație.

Art. 4. Desfășurarea procedurii

- (1) Secretariatul Direcției SAL primește și înregistrează reclamațiile consumatorilor și informează persoanele interesate, prin orice mijloace, cu privire la Procedura SAL.
- (2) Reclamațiile înregistrate sunt distribuite consilierilor Direcției SAL, în ordinea alfabetică a numelor acestora.
- (3) Examinarea și soluționarea litigiilor cu care a fost sesizată Direcția SAL se realizează, după caz, de unul sau mai mulți consilieri, în funcție de complexitatea cazului, potrivit dispoziției motivate a Directorului SAL.
- (4) După ce consilierul primește dosarul preliminar și nu identifică motive de refuz și/sau clasare a reclamației, procedează la analizarea documentelor aferente.
- (5) Consilierul poate solicita consumatorului, dacă apreciază că sunt necesare, informații și acte doveditoare suplimentare, utile pentru lămurirea cauzei.
- (6) În termen de 7 zile lucrătoare de la data comunicării notificării prevăzute la alin. (5), consumatorul va transmite toate documentele/înscrierile solicitate, în caz contrar reclamația se clasează. Urmare a cererii motivate a consumatorului, termenul de 7 zile lucrătoare poate fi prelungit în situații excepționale, numai cu acordul scris al consilierului.
- (7) Cererea consumatorului împreună cu documentele și înscrierile depuse în susținerea ei se comunică comerciantului.
- (8) În termen de 7 zile lucrătoare de la primirea documentelor menționate la alin. (7), comerciantul transmite către Direcția SAL acordul pentru demararea procedurii, opinia sa cu privire la obiectul cererii, precum și documentele de care înțelege să se folosească în susținerea punctului său de vedere.

(9) În cazul în care comerciantul nu își exprimă acordul cu privire la demararea procedurii, cererea consumatorului se clasează, acesta urmând a fi notificat în consecință.

(10) În situația în care consilierul, după primirea și analiza dosarului preliminar, constată că există circumstanțe care îi afectează independența și imparțialitatea, sau care pot da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile litigiului în cauză, informează de îndată conducerea Direcției SAL cu privire la acest aspect. Obligația de a comunica astfel de elemente subzistă pe tot parcursul procedurii SAL.

(11) În cazul în care consilierul se află într-una dintre situațiile prevăzute la alin. (10), cererea este repartizată de îndată următorului consilier din lista întocmită în ordine alfabetică a numelor, care va relua procedura.

(12) Dacă măsura prevăzută la alin. (11) nu este posibilă, părțile sunt informate cu privire la acest aspect, și, dacă nu formulează obiecțiuni, se continuă procedura. În cazul în care consilierul nu este acceptat de către părți, reclamația se clasează, iar acestea vor fi informate de îndată.

(13) În cazul în care comerciantul acceptă intrarea în procedură, consumatorul este notificat în acest sens, ocazie cu care i se comunică și eventualele documente/înscrieri transmise de comerciant după primirea reclamației.

(14) Pe parcursul procedurii, în cazuri excepționale, părțile sau consilierul pot solicita o întâlnire pentru clarificarea unor aspecte necesare finalizării litigiului. Rezultatul întâlnirii se consemnează într-un proces verbal, întocmit în trei sau mai multe exemplare, după caz, semnat de părți și de consilier.

Art.5. Rezultatul procedurii SAL

(1) După studierea actelor și, după caz, după întâlnirile cu părțile, consilierul propune, printr-o notă de soluționare, o soluție pentru litigiul în cauză, pe care o transmite ambelor părți prin poștă, cu confirmare de primire,, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii dosarului complet al reclamației.

(2) Dosarul complet reprezintă totalitatea documentelor necesare analizării și soluționării litigiului.

(3) În cazul unor litigii extrem de complexe, Direcția SAL poate, dacă este necesar, să prelungească termenul prevăzut la alin. (1) cu 20 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

(4) Soluția pronunțată de către consilier are ca suport toate informațiile și documentele puse la dispoziția acestuia de către părți.

(5) În termen de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiului, părțile comunică în scris decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

- (6) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, Direcția SAL emite o hotărâre motivată.
- (7) Hotărârea se comunică părților prin poștă, cu confirmare de primire, în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare.
- (8) Hotărârea produce efecte de la data comunicării.
- (9) Hotărârea poate fi atacată la instanța de judecată competentă.
- (10) Hotărârile care nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.
- (11) În cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, Direcția SAL emite o încheiere care cuprinde: descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților. Prevederile alin. (7), (8) și (9) se aplică în mod corespunzător.
- (12) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, Direcția SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

Art.6. Închiderea procedurii

- (1) Procedurile SAL se finalizează în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care Direcția SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii complexe, Direcția SAL poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.
- (2) Procedura se încheie, după caz:
- a) prin retragerea din procedură a consumatorului;
 - b) prin întocmirea de către consilier a unei încheieri, prin care se constată refuzul soluției propuse;
 - c) prin emiterea de către consilier a unei hotărâri motivate.

Art. 7. Dispoziții finale

- (1) Convocarea părților, dacă este cazul, comunicarea de încrisuri sau informații către părți, sau solicitări ale acestora se efectuează de către Consilierul SAL, consemnându-se la dosar faptul îndeplinirii lor.
- (2) Termenele care se împlinesc într-o zi nelucrătoare se prorogă în următoarea zi calendaristică lucrătoare.

(3) Procedura este confidențială, caracter pe care toate persoanele implicate, inclusiv Secretariatul, au obligația să îl respecte, chiar după închiderea procedurii și independent de rezultatul acesteia.

(4) Pe parcursul derulării procedurii de soluționare alternativă a litigiilor, prescripția dreptului la acțiune nu începe să curgă, iar, dacă a început să curgă, ea se suspendă.

(5) Prevederile alin. (4) nu aduc atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția dreptului la acțiune .