



Solutionarea Alternativa a Litigiilor

Va informam ca, potrivit *Regulamentului Autoritatii de Supraveghere Financiara (A.S.F.) nr. 4/2016 privind organizarea si functionarea Entitatii de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)* si *Ordonantei de Guvern nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti*, in situatia in care nu ati reusit sa solutionati un litigiu direct cu un comerciant, aveti **posibilitatea de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor**.

Astfel, va puteti adresa catre **SAL-FIN** pentru piata financiara nonbancara (<http://www.salfin.ro>), singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor, care organizeaza si administreaza **proceduri SAL**, si care propune sau impune, dupa caz, o solutie partilor, in domeniile in care A.S.F. are competenta.

Conditii de accesare de catre consumator a procedurilor SAL:

- consumatorul a incercat sa contacteze comerciantul in cauza pentru a discuta reclamatia sa si a cautat, ca un prim pas, sa rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- litigiul nu este promovat cu rea-credinta sau nu este ofensator;
- litigiul nu este sau nu a fost analizat anterior de catre o alta entitate de SAL sau de catre o instanta judecatoreasca;
- consumatorul a prezentat reclamatia catre **SAL-FIN** in termen de un an de la data la care acesta, dupa caz, a prezentat reclamatia comerciantului sau de la data savarsirii faptei ce a dat nastere litigiului ori, in cazul faptelor continue, de la data incetarii acestora;
- instrumentarea unui astfel de litigiu nu ar afecta in mod grav functionarea eficienta a **SAL-FIN**;
- litigiul priveste un comerciant aflat in supravegherea A.S.F.

In cazul in care un litigiu intre un consumator si un comerciant, stabilit pe teritoriul Romaniei, nu a putut fi solutionat, in urma unei reclamatii prezentate direct de catre consumator comerciantului, comerciantul informeaza consumatorul despre posibilitatea de a se adresa entitatii SAL. Aceasta informatie este furnizata pe suport hartie sau pe un alt suport durabil.

Pentru solutionarea unui litigiu prin aplicarea procedurii SAL, consumatorul trebuie sa isi exprime aceasta optiune in mod voluntar si sa se adreseze **SAL-FIN**, in scris, prin posta, prin mijloace electronice de comunicare sau direct la sediul **SAL-FIN**.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de **SAL-FIN** daca fac dovada ca, in prealabil, au incercat sa solutioneze litigiul direct cu comerciantul in cauza.

Procedura de solutionare a litigiilor de catre **SAL-FIN** este gratuita atat pentru consumatorul, cat si pentru comerciantul parte in litigiu.

Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente si alte probe suplimentare necesare in solutionarea litigiului sunt in sarcina partii care le solicita.