

## Soluționarea Alternativă a Litigiilor

Vă informăm că, potrivit *Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.) nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN), cu modificările și completările ulterioare și Ordonanței de Guvern nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările și completările ulterioare*, în situația în care nu ați reușit să soluționați un litigiu direct cu un comerciant, **aveți posibilitatea de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor.**

Astfel, vă puteți adresa către **SAL-FIN** (<https://www.salfin.ro/>), unica entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care organizează și administrează proceduri SAL, în cadrul cărora se propune sau se impune, după caz, o soluție părților, în domeniile în care A.S.F. are competență.

### Condiții de accesare de către consumator a procedurilor SAL:

- consumatorul a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- litigiul nu este promovat cu rea-credință sau nu este ofensator;
- litigiul nu este sau nu a fost analizat anterior de către o altă entitate de SAL sau de către o instanță judecătorească;
- consumatorul a prezentat reclamația către **SAL-FIN** 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;
- instrumentarea unui astfel de litigiu nu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a **SAL-FIN**;
- litigiul privește un comerciant aflat în supravegherea A.S.F.

Pentru soluționarea unui litigiu consumatorul poate recurge în mod voluntar la procedura SAL, opțiunea fiind exprimată, în mod expres, prin sesizarea **SAL-FIN** în scris, direct la sediul acesteia, prin poștă sau prin mijloace electronice.

Consumatorii pot supune litigiul procedurilor SAL administrate de **SAL-FIN** dacă fac dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct cu comerciantul în cauză.

Procedura de soluționare a litigiilor de către **SAL-FIN** este gratuită pentru ambele părți din litigiu.

Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente și alte probe suplimentare necesare în soluționarea litigiului sunt în sarcina părții care le solicită.