



consiliul de mediere

2006 - 2016 10 ani de lege a medierii

Nicolae Titulescu nr. 88B, Sector 1, București

Telefon: 021 315 25 28, Fax: 021 330 25 28, web: [www.cmediere.ro](http://www.cmediere.ro), e-mail: [secretariat@cmediere.ro](mailto:secretariat@cmediere.ro)

## **REGULILE DE PROCEDURĂ SAL PROPRII ENTITĂȚII SAL DIN STRUCURA CONSILIULUI DE MEDIERE**

### **PREAMBUL**

#### **Reguli fundamentale privind mecanismele SAL derulate de Departamentul SAL-SOL**

Art. 1. Structura SAL din cadrul Consiliului de mediere, Departamentul SAL-SOL, aplica **procedurile specifice de soluționare alternativă a litigiilor prin cele două mecanisme SAL, prin mediere sau prin propunerea unei soluții**, în mod independent, transparent și imparțial, profesionist, flexibil și eficace procedural și cu costuri rezonabile în scopul soluționării litigiilor apărute între consumatori și comercianți în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate și având liberul consimțământ al părților.

Art. 2. **Procedurile SAL prin mediere și prin propunerea unei soluții** sunt mecanisme SAL care se aplică în orice litigii 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 prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care acționează în România.

Art. 3. (1) Procedura SAL prin mediere se aplică conform prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, modificată și completată.

(2) **Procedura SAL prin propunerea unei soluții** se aplică pe baza unei proceduri specifice, proprii entității SAL, reglementată prin prevederile din articolele de mai jos, și poate fi folosită alături de procedura medierii cu îndeplinirea următoarelor condiții:

- (a) entitatea SAL informează clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanismele SAL;
- (b) consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme în cunoștință de cauză încă de la înregistrarea reclamației.

### **CAPITOLUL I**

## **Tipuri de litigii ce pot fi soluționate prin procedura SAL prin propunerea unei soluții**

Art. 4. (1) **Procedura SAL prin propunerea unei soluții poate fi aplicată** de către Entitatea SAL, respectiv Departamentul SAL-SOL din cadrul Consiliului de mediere, **în toate tipurile de litigii din domeniul protecției consumatorilor** când consumatorul invocă existența unui litigiu izvorât în urma achiziționării unui produs sau unui serviciu defectuos, a nerespectării clauzelor contractuale ori garanțiilor acordate, a existenței unor clauze abuzive cuprinse în contractele încheiate între consumatori și operatorii economici ori a încălcării altor drepturi prevăzute în legislația națională sau a Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Prezenta procedură **nu se aplică:**

- a) procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
- b) serviciilor neeconomice de interes general;
- c) litigiilor între comercianți;
- d) negocierilor directe între consumator și comerciant;
- e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
- g) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;
- h) unităților și instituțiilor publice de învățământ postliceal sau superior.

## **CAPITOLUL II**

### **Propunerea unei soluții**

Art. 5. În cazul procedurii SAL prin care se propune o soluție, **consumatorii** au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. **Consumatorii sunt informați despre acest drept înaintea începerii procedurii.**

Art. 6. 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.

Art. 7. Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o **notă de soluționare alternativă a litigiilor**, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care entitatea SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul 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.

Art. 8. Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru ca părțile să-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

Art. 9. Rezultatul procedurii SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

### CAPITOLUL III

#### **Participanții la procedura SAL prin propunerea unei soluții și competența teritorială**

Art. 10. (1) **Consumatorul, rezident în Uniunea Europeană**, este partea care inițiază procedura SAL prin înregistrarea unei reclamații la entitatea SAL.

(2) Consumatorul este orice persoană fizică sau grup de persoane fizice, constituite în asociații, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 11. (1) **Comerciantul, care desfășoară activități în România**, este partea reclamată de consumator.

(2) Comerciantul este orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia.

Art. 12. (1) **Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor**, denumită în continuare entitate SAL, este partea care oferă soluționarea unui litigiu prin procedura proprie SAL prin propunerea unei soluții și care se înființează și funcționează exclusiv în cadrul structurii Departamentul SAL-SOL a Consiliului de mediere, respectă prevederile din Regulamentul de Organizare și Funcționare a Departamentului SAL-SOL și aplică prezenta procedură SAL.

(2) Competența teritorială pentru soluționarea unui litigiu de către Departamentul SAL-SOL prin procedura proprie SAL prin propunerea unei soluții este dată de sediul comerciantului.

## CAPITOLUL IV

### Actele de procedură SAL

Art. 13. (1) Reclamația consumatorului se face în scris, pe suport de hartie sau pe alt suport durabil, și se înregistrează de entitatea SAL pe baza formularului online pus la dispoziție pe site-ul propriu al Departamentului SAL-SOL.

(2) Reclamația și documentele justificative necesare, informațiile privind litigiul se pot comunica către entitatea SAL sau între părți, prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz.

(3) Actele de procedură (Reclamația, Invitațiile, Notificările, Contractul SAL prin mediere/ prin propunerea unei soluții, Refuzul instrumentării unui anumit litigiu, Nota de soluționare alternativă a litigiilor, Acordul/Dezacordul privind soluția propusă, Acordul SAL prin mediere/ prin propunerea unei soluții sau Procesul verbal de închidere a procedurii SAL), înscrisurile litigiului, se comunică prin orice mijloace de comunicare care pot fi probate.

(4) Dovezile de comunicare se depun la dosarul litigiului.

(5) Comunicările se fac, după caz, la datele de contact indicate de părți în reclamație, în contract sau în corespondența dintre părți.

(6) Orice schimbare de adresă nu va fi luată în considerare dacă nu a fost adusă la cunoștință, în scris.

(7) Părțile cu domiciliul sau sediul principal în străinătate, până la stabilirea valabilă prin contract a limbii de desfășurare a procedurii SAL, vor primi actele de procedură în formulare bilingve, în limba română și cea engleză.

Art. 14. Actele de procedură, prevăzute la art. 11 alin. 3 și utilizate în cadrul procedurii SAL **prin propunerea unei soluții**, au formularistica tipizată, modelele tipizate urmând să fie aprobate prin Hotărârea Consiliului de mediere în termen de 30 zile de la adoptarea prezentei Proceduri.

## CAPITOLUL V

### Rezultatul procedurii SAL

Art. 15. (1) În cazul în care părțile litigante acceptă soluția propusă, aceasta devine obligatorie pentru părți, entitatea SAL emite actul final care cuprinde o hotărâre motivată iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite Procesul verbal de închidere a procedurii SAL care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților, după caz.

(2) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin Procesul verbal de închidere a procedurii SAL, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(3) Actele de procedură se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produc efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța

de judecată competentă.

(4) Actele care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.

(5) Procedurile SAL se finalizează în termen de cel mult 90 de zile calendaristice de la data la care entitatea SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii complexe, entitatea SAL responsabilă 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.

## CAPITOLUL VI

### **Reguli procedurale privind motivele de refuz pentru instrumentarea unui anumit litigiu**

Art. 16. (1) Entitatea SAL poate refuza instrumentarea unui anumit 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 entității 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 entității SAL;

f) entitatea SAL sesizată nu este competentă să soluționeze litigiul;

(2) în cazul în care o entitate SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului de reclamație.

(3) refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit alin. (1), nu trebuie să afecteze accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere;

(4) în cazul în care o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, conform alin. (1) și procedurilor proprii stabilite potrivit prevederilor art. 2 alin. (8) din Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamația consumatorului, la cererea acestuia.

## CAPITOLUL VII

### **Termenele, taxele și locul procedurii SAL**

Art. 17. Durata medie a procedurii SAL prin propunerea unei soluții este de 3 ședințe.

Durata medie a unei sesiuni privind procedura SAL prin propunerea unei soluții este de 1 oră.

Art. 18. Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție:

(1) 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.

(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția dreptului la acțiune stabilite prin acordurile internaționale incidente la care România este parte.

Art. 19. Prin *taxe* se înțeleg costurile pentru organizarea și desfășurarea procedurii SAL, comisioanele, și alte cheltuieli generate de procedura SAL.

Art. 20. Pentru remunerarea serviciilor prestate de entitatea SAL se percep următoarele comisioane:

- a) Se percepe un comision unic în cuantum de 150 lei pentru fiecare capăt de cerere din reclamația înregistrată, care acoperă cheltuielile cu organizarea și desfășurarea procedurii SAL.
- b) Comisionul se achită în baza Contractului încheiat între entitatea SAL responsabilă și comerciant indiferent de rezultatul procedurii SAL.
- c) Contractul încheiat între entitatea SAL și comerciant este titlu executoriu de drept în privința comisionului datorat.

Art. 21. În afară de comision, comerciantul este obligat să plătească entității SAL cheltuielile procedurale, constând în:

- a) cheltuieli de traducere a actelor de procedură;
- b) cheltuielile de citare sau comunicare de acte de procedură prin poștă/curier;
- c) alte cheltuieli necesitate de procedura SAL și care nu au putut fi prevăzute de la început.

Art. 22. (1) Costurile sunt suportate integral de către comerciant și sunt stabilite prin Contract.

(2) Acordul SAL prin mediere/ prin propunerea unei soluții sau Procesul verbal de încheiere a procedurii SAL nu se vor comunica până la plata integrală a taxelor, dacă acestea există.

Art. 23. Locul procedurii SAL este la sediul Entității SAL responsabile, înregistrat în Registrul entităților SAL-SOL conform Regulamentului de Organizare și Funcționare a Departamentului SAL-SOL.

**Coordonator Departament SAL-SOL,  
Zeno Daniel Șuștac**

**Președinte,  
Mugur Bogdan Mitroi**