

Solutionarea alternativa si online a litigiilor

I. Orice consumator de servicii financiare non-bancare (inclusiv asigurari) are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor. In acest sens, in cadrul Autoritatii de Supraveghere Financiara (ASF) s-a creat **Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor** in domeniul financiar nonbancar, denumita in continuare **SAL-FIN**.

SAL-FIN are ca obiect principal de activitate solutionarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre consumatori si entitatile autorizate, denumite in continuare comerciant/profesionist.

SAL-FIN este singura entitate de solutionare alternativa a litigiilor in domeniile in care ASF are competenta, care organizeaza si administreaza proceduri SAL prin care se propune sau se impune, dupa caz, o solutie partilor.

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

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.

Categoriile de litigii ce pot fi respinse de la examinarea de catre **SAL-FIN**:

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

Procedura de solutionare a litigiilor de catre **SAL-FIN** este gratuita pentru consumator. Cheltuielile pentru efectuarea de expertize, traduceri de documente si alte probe suplimentare necesare in solutionarea litigiului sunt in sarcina partii care le solicita. Pentru mai multe informatii sau pentru a accesa platforma **SAL-FIN**, puteti accesa urmatorul link: <http://www.salfin.ro/>

II. In cazul contractelor de asigurare incheiate online, consumatorii au posibilitatea de a accesa procedurile de solutionare alternativa a litigiilor prin intermediul **platformei europene de solutionare online a litigiilor (platforma SOL)**.

Platforma SOL este un instrument digital creat de Comisia Europeana pentru a facilita solutionarea independenta, impartiala, transparenta, eficaă, rapida si echitabila, pe cale extrajudiciara, a litigiilor care privesc obligatiile contractuale rezultate din contractele de vanzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care isi are reședinta in Uniune si un comerciant stabilit in Uniune, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European si al Consiliului din 21 mai 2013 privind solutionarea online a litigiilor in materie de consum si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 si a Directivei 2009/22/CE (Regulament privind SOL in materie de consum).

Platforma SOL poate fi accesata printr-un click [aici](#).