

***câmpurile marcate cu roșu sunt obligatorii**

Către,

Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar

Subsemnata (ul) (nume, prenume)

cu domiciliul în

str.

nr. bloc scara etaj apt.

judet / Sector

având CNP

adresă e-mail

telefon nr.

în calitate de consumator:

- personal
- prin Asociația

având următoarele date de identificare
care mă va asista/reprezenta¹

- prin avocat
conform împuternicire avocațială nr.

- prin intermediul terței persoane
conform procurii notariale nr.

formulez prezenta

CERERE DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIULUI²

PRIN PROCEDURA SAL FINALIZATĂ CU IMPUNEREA UNEI SOLUȚII,

În contradictoriu cu comerciantul (denumire):

sediul și alte date de identificare cunoscute

Menționez faptul că:

¹ Vă rugăm să atașați prezentei cereri împuternicirea, dacă este cazul.

² Prezenta cerere, se completează de către consumator, se va semna și va fi trimisă CSALB, via e-mail, prin poștă sau depusă la sediul CSALB, Str. Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, București.

1. Am încercat o soluționare amiabilă cu Comerciantul:
 - DA³
 - NU
2. Există compromis/convenție arbitrală încheiat(ă)
 - DA⁴
 - NU
3. Litigiul a mai fost examinat de Centrul SAL:
 - DA
 - NU
4. A trecut mai mult de 1 an de la data la care ați depus reclamația la comerciant:
 - DA
 - NU
5. Litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească/arbitrală
 - DA
 - NU
6. Moneda:
 - RON
 - EURO
 - CHF
 - Altă monedă
7. Sunt de acord ca toate comunicările să se realizeze pe e-mail (cu excepția întâlnirilor stabilite de Tribunal care necesită prezența fizică și cu excepția sentinței arbitrale care se comunică prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire)
 - DA
 - NU
8. Tribunalul arbitral să fie alcătuit din⁵
 - 1 arbitru
 - 3 arbitri
9. Desemnare arbitru și arbitru supleant⁶
 - Subsemnatul desemnez ca arbitru pe d-ul/d-na _____ și ca arbitru supleant pe d-ul/d-na _____

³ Dacă se bifează, vă rugăm să atașați la prezenta cerere, reclamația depusă la Comerciant și răspunsul acestuia;

⁴ Dacă se bifează vă rugăm să atașați la prezenta cerere, compromisul/convenția arbitrală

⁵ Arbitrii se numesc din Lista conciliatorilor CSALB, conciliatori care au studii juridice.

⁶ Indiferent din câți arbitri este constituit Tribunalul arbitral trebuie să desemnați arbitrul și arbitrul supleant.

10. Obiectul și cuantumul pretențiilor și, după caz, modul de calcul al acestui quantum

Situația de fapt este următoarea:

(Motivele de fapt și justificarea în drept pe care se sprijină fiecare pretenție cu indicarea probelor solicitate în dovedirea acestora, precum și a înscrisurilor invocate în același scop)

Față de cele de mai sus solicit:

În drept, invoc prevederile

În probatiune:

-înțeleg să mă folosesc de următoarele înscrisuri:

-solicit efectuarea unei expertize având următoarele obiective:

-desemnez ca expert consilier pe

- solicit interogatoriul comerciantului, întrebările pentru interogatoriu fiind:

Atașez următoarele documente:⁷

- Solicit judecata în lipsa mea de la dezbateri⁸.
- Nu solicit judecata în lipsa mea la dezbateri
- Declar în mod expres că accept caracterul obligatoriu al soluției.**

Prin transmiterea/semnarea prezentei cereri, cunoscând prevederile legale în vigoare, îmi asum realitatea celor scrise.

Sunt de acord ca toate comunicările, cu excepția comunicării hotărârii, să se facă pe adresa de mail fără a mai fi necesară comunicarea prin poștă cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Potrivit Regulamentului (EU) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și la libera circulație a acestor date (GDPR), declar pe proprie răspundere că sunt de acord să îmi fie prelucrate datele.

Conform art. 13 GDPR privind informarea consumatorului, vă aducem la cunoștință următoarele:

⁷ Se vor atașa documente referitoare la situația de fapt prezentată: contracte, extrase, corespondența legată de subiect etc.

⁸ Bifați dacă doriți ca judecata să se facă și în lipsa d-voastră de la dezbateri

- **Scopul și temeiul prelucrării datelor dumneavoastră:** CSALB prelucrează date cu caracter personal cu scopul de a facilita procedura de soluționare alternativă a litigiilor, cadrul legal fiind Ordonanța Guvernului nr. 38/2015;

- **Destinatarii datelor pe care ni le furnizați:** Secretariatul de procedură din cadrul CSALB, cu scopul procesării cererii și a documentelor dumneavoastră și transmiterii acestora către următorii destinatari: comerciantul sesizat și conciliatorul desemnat (operator asociat), cu scopul facilitării procedurii de soluționare a litigiului cu care ne-ați sesizat. **În calitate de operator asociat**, conciliatorul este obligat să facă informarea persoanei vizate în concordanță cu prevederile GDPR, ulterior desemnării acestuia pentru soluționarea litigiului dumneavoastră. Pentru eficientizarea întregii activități și pentru diminuarea fluxului de documente, vă informăm ca CSALB a preluat această sarcină, în mod legal (prin semnarea unui acord de colaborare), punându-vă la dispoziție toate informațiile pe care trebuie să le cunoașteți, conform reglementărilor în vigoare;

- **Durata stocării:** datele dumneavoastră vor fi prelucrate și stocate pe durata derulării procesului de soluționare, urmând ca la încheierea dosarului acestea să fie păstrate timp de doi ani de zile în scop statistic și de raportare (conform OG nr. 38/2015), iar mai apoi arhivate pe o perioadă care respectă termenele prevăzute pentru instanțele de judecată (fiind vorba despre aceeași sferă de servicii);

- În derularea activităților sale, CSALB intenționează să vă asigure posibilitatea de a vă exercita drepturile ce vă revin, conform legii, cu privire la datele personale, echivalente cu acelea definite de legislația Uniunii Europene: dreptul de a solicita accesul la date, dreptul de a rectifica sau a șterge datele personale, precum și de restricționare a prelucrării, dreptul de a vă opune prelucrării și dreptul de portabilitate a datelor;

- Vă asigurăm că reducem la minimum cantitatea de date pe care v-o solicităm, datele pe care le furnizați în acest formular fiind obligatorii și necesare facilitării procedurii de soluționare a litigiului sesizat și a comunicării eficiente cu dumneavoastră. Refuzul de a furniza aceste date ne pune în imposibilitate de a desfășura în mod corect procedurile pe care le administrăm.

- Pentru exercitarea drepturilor ce vă revin în conformitate cu legislația aplicabilă, veți transmite o cerere scrisă (format fizic sau electronic) și semnată la adresa de e-mail secretariat@csalb.ro sau pe adresa poștală Str. Sevastopol nr 24, sector 1, București.

Conform art. 14 din GDPR, vă informăm că banca va furniza către CSALB toate informațiile necesare, inclusiv date cu caracter personal, precum și documente confidențiale (contracte, anexe etc.) care există în posesia comerciantului și care au legătură cu prezenta cerere, cu scopul facilitării procedurii de soluționare a litigiului sesizat.

Pentru mai multe informații cu privire la drepturile care vă revin, precum și la Politica de Confidențialitate a CSALB, vă rugăm să accesați site-ul nostru www.csalb.ro sau să ne scrieți la adresa de e-mail secretariat@csalb.ro

Declar că am luat la cunoștință de drepturile și obligațiile pe care le am în procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții, inclusiv cele cuprinse în anexa la prezenta cerere.

Data

Semnătura

ANEXA CERERII PENTRU PROCEDURA CU SOLUȚIE IMPUSĂ INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI

Consumatorii care optează ca soluționarea litigiilor dintre ei și comercianți să fie făcută prin procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții au următoarele drepturi și obligații:

- a) Soluția pronunțată în cadrul procedurii este obligatorie;
- b) Soluția pronunțată de către Tribunalul arbitral este obligatorie pentru părți;
- c) Părțile se pot retrage din procedură doar până la constituirea Tribunalului arbitral;
- d) Implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- e) Soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- f) Procedura este gratuită pentru consumator;
- g) Consumatorul poate fi asistat/reprezentat de o Asociație de consumatori pe care o mandatează în acest sens;
- h) Consumatorul poate fi asistat/reprezentat de un avocat al cărui onorariu, însă, îl suportă;
- i) Pentru soluționarea prin proceduri SAL a litigiilor este nevoie, ca înainte depunerii cererii la CSALB consumatorul să fi încercat soluționarea directă a litigiului cu comerciantul. Dovada încercării de soluționare directă se face cu înscrisuri;
- j) Soluționarea litigiului prin Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții are loc dacă s-a încheiat compromisul cu ocazia încercării de soluționare directă a litigiului cu comerciantul;

Dacă nu s-a încheiat compromisul la momentul încercării de soluționare directă a litigiului cu comerciantul acesta poate rezulta, conform art 12 alin 2 din Regulile de procedur privind procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții din introducerea de către consumatorul-reclamant, la CSALB, a cererii de soluționare a litigiului prin procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții și acordul scris al comerciantului ca cererea consumatorului să fie soluționată de către CSALB prin procedura menționată;

- k) Comerciantul poate refuza soluționarea prin proceduri SAL a litigiului și în acest caz procedura de soluționare a litigiului nu se poate demara;

- l) Dacă cererea consumatorului nu conține toate elementele necesare, acesta va trebui să o completeze în termen de 3 zile lucrătoare de la data la care i se comunică ceea ce lipsește;
- m) Consumatorul hotărăște prin cerere din câți arbitri să fie alcătuit tribunalul arbitral (1 arbitru sau 3 arbitri);
- n) Dacă consumatorul nu decide din câți arbitri să fie alcătuit tribunalul arbitral acesta va fi alcătuit din 3 arbitri câte unul desemnat de fiecare parte și al treilea, supraarbitrul, desemnat de cei doi arbitri;
 - o) Consumatorul are obligația să desemneze, din lista conciliatorilor cu studii juridice publicată pe site, prin cererea adresată CSALB arbitrul și arbitrul supleant în cazul Tribunalului cu 1 arbitru. Consumatorul are obligația desemnării unui arbitru și a unui arbitru supleant în cazul Tribunalului alcătuit din 3 arbitri din lista conciliatorilor cu studii juridice;
- p) Consumatorul poate recuza arbitrul desemnat de comerciant în termen de 3 zile lucrătoare de la data la care a luat cunoștință de numirea arbitrului sau a cauzei de recuzare;
- q) Dacă consumatorul nu dorește/nu are posibilitatea de a primi și trimite documentele pe mail toate termenele se vor decala corespunzător timpului necesar transmiterii acestora cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire;

Conform art. 30 din Regulile de procedura privind procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții, înscrisurile comunicate părților se consideră înmânate și în cazul în care destinatarul a refuzat primirea sau nu s-a prezentat la oficiul poștal pentru a le ridica, deși există dovada avizării sale.
- r) Consumatorul poate solicita ca judecata să se facă și în lipsă;
- s) La cererea consumatorului, Tribunalul arbitral poate încuviința ca anumite etape ale procedurii, cu excepția dezbaterii fondului să se realizeze prin corespondență electronică sau pe suport de hârtie;
- t) Neregularitățile actelor vor fi acoperite dacă nu sunt invocate la primul termen ce urmează, dar înainte de punerea concluziilor pe fond;
- u) La primul termen de judecată care este primul termen de arbitrare la care părțile, legal citate, pot pune concluzii, părțile au obligația de a informa tribunalul dacă au obiecții cu privire la constituirea și competența tribunalului arbitral, dacă au convenit anterior să se împace, dacă solicită să se judece în echitate, dacă mai au de depus cereri, memorii sau înscrisuri;
- v) Erorile materiale sau omisiunile cu privire la numele, calitatea și susținerile părților sau cele de calcul, precum și orice alte erori materiale din hotărârea arbitrală pot fi îndreptate din oficiu sau la cererea oricăreia dintre părți, cerere formulată în 5 zile calendaristice de la primirea respectivei sentințe;
- w) Cererea privind lămurirea înțelesului, întinderea și aplicarea dispozitivului hotărârii trebuie formulată în 5 zile calendaristice de la primirea sentinței;

x) Dacă Tribunalul arbitral a omis să se pronunțe asupra unui capăt de cerere sau asupra unei cereri incidentale, oricare dintre părți poate cere completarea respectivei hotărâri. Cererea trebuie formulată în 5 zile calendaristice de la primirea sentinței.

Vă recomandăm să analizați în detaliu procedura SAL cu soluție impusă și fluxul de lucru în cadrul acesteia prin accesarea site-ului web al CSALB, www.csalb.ro, secțiunea Proceduri.