



## CERERE DE SOLUȚIONARE ALTERNATIVĂ A LITIGIULUI PRIN PROCEDURA FINALIZATĂ CU PROPUNEREA UNEI SOLUȚII<sup>1</sup>

Subsemnata (ul) ..... (nume, prenume), cu domiciliul  
în localitatea ....., str. ...., nr.  
....., bloc ..... scara ..... etaj ....., apt. ...., sector/județ ....., identificat  
cu BI/CI seria ..... nr. ...., eliberat de ..... la data de ..... având  
CNP ..... e-mail ....., telefon ....., fax  
....., în calitate de **consumator**:

personal;

prin Asociația ..... având următoarele date de identificare:

.....  
....., care mă va asista/reprezenta<sup>2</sup>

prin mandat individual;

prin avocat ..... conform împuternicire avocațială nr. ....  
/.....;

prin intermediul terței persoane ..... conform procurii  
notariale nr. .... /.....

În contradictoriu cu **comerciantul**:

Numele comerciantului:

.....  
.....  
.....  
.....

Sediu social :

.....  
.....  
.....  
.....

Punct de lucru/Reprezentanță:

.....  
.....

<sup>1</sup> Prezenta cerere se completează de către consumator, se semnează și se transmite Direcției SAL prin e-mail, prin poștă sau se depune personal la sediul Direcției SAL.

<sup>2</sup> Vă rugăm să atașați la prezenta cerere împuternicirea/mandatul, dacă este cazul.

.....  
.....  
.....  
.....

**Menționez faptul că:**

- 1. Am încercat o soluționare amiabilă cu Comerciantul:
  - DA<sup>3</sup>
  - NU
  
- 2. A trecut mai mult de 1 an de la data la care s-a depus reclamație la Comerciant:
  - DA
  - NU
  
- 3. Litigiul a mai fost examinat de altă entitate SAL:
  - DA
  - NU
  
- 4. Am înaintat o reclamație cu același obiect la o altă autoritate publică/instanță de judecată:
  - DA
  - NU
  
- 5. Există o hotărâre judecătorească definitivă pronunțată de o instanță judecătorească cu privire la acest litigiu între consumator și comerciant:
  - DA
  - NU

**Situația de fapt este următoarea:**

(Se va face o expunere succintă a litigiului)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

<sup>3</sup> Dacă se bifează, vă rugăm să atașați reclamația depusă la Comerciant și răspunsul acestuia.



**Atașez următoarele documente:<sup>4</sup>**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Toate comunicările, cu excepția hotărârii, a încheierii, a notei de soluționare alternativă a litigiului, precum și a refuzului motivat al analizării litigiului, vor fi transmise:

pe adresa de email: .....

prin poștă, la următoarea adresă de corespondență:

.....  
.....  
.....

**Anexa cuprinzând informațiile pentru consumatori constituie parte integrantă a prezentei cereri.**

**Declar că am fost informat cu privire la drepturile și obligațiile pe care le am în procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții.**

Cunoscând prevederile art. 326 Cod penal privind falsul în declarații, declar pe proprie răspundere că datele completate în prezenta cerere corespund realității.

**Data**

**Semnătura**

**Notă:**

În conformitate cu prevederile art. 5 alin. (5) din O. G. nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, în situația în care Direcția SAL nu poate analiza reclamația, vi se vor comunica în scris motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului complet de reclamație.

Datele cuprinse în acest formular vor fi tratate confidențial, în conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare.

Procedura se derulează în scris, cu excepția situațiilor în care consilierul apreciază că este necesară prezența părților.

---

<sup>4</sup> Se vor atașa documente referitoare la situația de fapt prezentată: factură, bon fiscal, chitanță, certificat de garanție, contract, extrase, corespondență etc.

**ANEXA**  
**CERERII PENTRU PROCEDURA CU SOLUȚIE PROPUȘĂ**  
**- INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI -**

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

1. Să apeleze, fără a fi însă obligați, la consultanță independentă sau pot fi reprezentați sau asistați de o terță parte sau de reprezentanți ai asociațiilor de consumatori în orice etapă a procedurii.
2. Au posibilitatea de a se retrage din procedura SAL finalizată cu soluție propusă în orice moment, dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii.
3. Au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă.
4. Implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară.
5. Soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare.
6. Procedura SAL este gratuită, cu excepția cazului în care sunt solicitate expertize, traduceri de documente sau alte probe suplimentare, caz în care cheltuielile sunt suportate de către partea care le solicită.
7. Pentru soluționarea prin proceduri SAL a litigiilor este nevoie ca, înainte de depunerea cererii la Direcția SAL, consumatorul să fi încercat soluționarea directă a litigiului cu comerciantul. Dovada încercării de soluționare directă se face cu înscrisuri.
8. Dacă cererea consumatorului nu conține toate elementele necesare, acesta va trebui să o completeze, în termen de 7 zile lucrătoare de la data comunicării solicitării, în caz contrar reclamația se clasează.
9. Dacă consumatorul nu dorește/nu are posibilitatea de a primi și trimite documentele pe email, toate termenele se vor decala corespunzător timpului necesar transmiterii acestora cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire. 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.
10. În cazul în care comerciantul refuză soluționarea litigiului prin procedura finalizată cu soluție propusă, aceasta nu poate fi demarată.
11. În termen de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.
12. Rezultatul procedurilor nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

13. În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, Direcția SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.
14. În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, Direcția SAL emite o hotărâre motivată, iar în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, Direcția SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.
15. Hotărârea pronunțată se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării.
16. Hotărârea devine titlu executoriu dacă nu este atacată în instanță în termen de 15 zile calendaristice de la comunicare.
17. Procedura se derulează în scris, cu excepția situațiilor în care consilierul apreciază că este necesară prezența părților.