

## Soluționarea alternativă a litigiilor oferită de CAA (Commissariat aux Assurances)

Serviciul de soluționare alternativă a litigiilor oferit de Commissariat aux Assurances (CAA) este un serviciu care are ca scop găsirea unei soluții amiabile la o plângere împotriva unui profesionist supus supravegherii CAA, în mod gratuit.

### Cine poate sesiza CAA?

Orice **persoană fizică** care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau liberale și care privește contracte de asigurare încheiate sau negociate de persoanele fizice sau juridice supuse supravegherii sale.

### Înainte de a aborda CAA

Reclamația trebuie să fi fost depusă **anterior în scris la Colonnade** și reclamantul să nu fi primit un răspuns sau un răspuns satisfăcător în termen de 90 de zile de la trimiterea reclamației.

### Este cererea admisibilă?

O cerere nu este admisibilă în următoarele cazuri:

- atunci când plângerea a făcut deja obiectul unei hotărâri judecătorești sau al unei hotărâri arbitrale, în Luxemburg sau în străinătate;
- atunci când o instanță sau un arbitru luxemburghez sau străin este sesizat cu privire la plângere;
- atunci când plângerea este trimisă unui alt organism extrajudiciar de soluționare a reclamațiilor decât CAA, în Luxemburg sau în străinătate;
- în cazul în care plângerea nu a fost depusă în termen de un an de la data la care reclamantul a depus o plângere cu Colonnade;
- în cazul în care plângerea se referă la politica comercială a Colonnade;
- atunci când Reclamația se referă la un produs sau serviciu, altul decât asigurarea;
- atunci când cererea este abuzivă, nerezonabilă sau vexatorie;
- în cazul în care reclamația nu provine de la un contractant, un beneficiar al unui contract de asigurare, o persoană asigurată (de Colonnade) sau o terță parte vătămată într-o acțiune directă împotriva Colonnade;
- în cazul în care plângerea depusă la Colonnade și cererea depusă la CAA diferă în ceea ce privește obiectul și/sau motivele.

### Cum să vă adresați cererea către CAA?

Cererea de soluționare extrajudiciară trebuie depusă în limba luxembourgeza, germana, franceza sau engleza în formă scrisă, astfel:

- prin poștă sau curier la adresa CAA (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg),
- prin fax către CAA (22 69 10),
- prin e-mail ([reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu)),
- în format online pe site-ul CAA (formularul **FR, EN, DE**), prin completarea formularului de cerere pentru soluționarea alternativă a litigiilor.

### Concluziile CAA

Răspunsul motivat al CAA **nu este obligatoriu** pentru părți, care sunt libere, după o perioadă rezonabilă de reflecție, să îl accepte sau să refuze să îl urmeze. În cazul în care părțile nu ajung la un acord în urma emiterii răspunsului motivat al CAA, acestea au posibilitatea de a sesiza instanțele judecătorești.