

## ДИРЕКТИВИ

### ДИРЕКТИВА 2013/11/ЕС НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 21 май 2013 година

за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО

(Директива за АРС за потребители)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет <sup>(1)</sup>,

в съответствие с обикновената законодателна процедура <sup>(2)</sup>,

като имат предвид, че:

(1) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът допринася за постигане на високо равнище на защита на потребителите чрез приеманите по силата на член 114 от ДФЕС мерки. Член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда, че в политиките на Съюза се осигурява високо равнище на защита на потребителите.

(2) В съответствие с член 26, параграф 2 от ДФЕС вътрешният пазар обхваща пространство без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на стоки и услуги. Вътрешният пазар следва да осигурява на потребителите добавена стойност под формата на по-добро качество, по-голямо разнообразие, разумни цени и високи стандарти за безопасност на стоките и услугите, които да утвърждават високо равнище на защита на потребителите.

(3) Раздробяването на вътрешния пазар е в ущърб на конкурентоспособността, растежа и създаването на работни места в Съюза. Премахването на преките и непреките пречки пред доброто функциониране на вътрешния пазар и повишаването на доверието на гражданите имат първостепенно значение за завършването на вътрешния пазар.

(4) Осигуряването на достъп до прости, ефикасни, бързи и евтини начини за решаване на спорове на национално равнище и на трансгранични спорове, възникнали във връзка с договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги, следва да бъде от полза за потребителите и следователно да повиши тяхното доверие в пазара. Този достъп следва да се отнася както за сделки, сключвани онлайн, така и за такива, сключвани офлайн, и е особено важен в случаите, когато потребителите извършват трансгранични покупки.

(5) Алтернативното решаване на спорове (АРС) предлага прост, бърз и евтин начин за извънсъдебно решаване на спорове между потребители и търговци. Въпреки това АРС все още не се развива достатъчно и последователно в Съюза. За съжаление, въпреки Препоръки 98/257/ЕО на Комисията от 30 март 1998 г. относно принципите, приложими за органите, отговарящи за извънсъдебното уреждане на потребителски спорове <sup>(3)</sup>, и 2001/310/ЕО на Комисията от 4 април 2001 г. относно принципите по отношение на извънсъдебните органи, участващи в решаването по взаимно съгласие на потребителски спорове <sup>(4)</sup>, АРС не беше правилно създадено и не функционира задоволително във всички географски области или бизнес сектори в Съюза. Потребителите и търговците все още не са запознати със съществуващите алтернативни механизми за правна защита, като само една малка част от гражданите знаят как да подадат жалба до структура за АРС. Когато има установени процедури за АРС, тяхното качество значително се различава в отделните държави-членки, а структурите за АРС често не са ефективни при разглеждането на трансграничните спорове.

(6) Несъответствията в обхвата, качеството и познаването на АРС в държавите-членки представляват препятствие пред вътрешния пазар и са една от причините, поради които много потребители се въздържат да пазаруват през границите и не са уверени, че евентуалните спорове с търговците могат да се решат лесно, бързо и евтино. Поради същите причини търговците биха могли да се въздържат да продават на потребителите в други държави-членки, където няма достатъчен достъп до висококачествени процедури за АРС. Освен това търговците, които са установени в държава-членка, в която няма достатъчно висококачествени процедури за АРС, са поставени в неблагоприятно положение спрямо

<sup>(1)</sup> ОВ С 181, 21.6.2012 г., стр. 93.

<sup>(2)</sup> Позиция на Европейския парламент от 12 март 2013 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 22 април 2013 г.

<sup>(3)</sup> ОВ L 115, 17.4.1998 г., стр. 31

<sup>(4)</sup> ОВ L 109, 19.4.2001 г., стр. 56.

конкуренцията на търговците, които имат достъп до такива процедури и поради това могат да решават потребителски спорове по-бързо и по-евтино.

- (7) С цел потребителите да използват изцяло потенциала на вътрешния пазар, АРС следва да бъде достъпно за всички видове национални и трансгранични спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива, производствата по АРС следва да се придържат към съгласувани изисквания за качество, които се прилагат в целия Съюз, а потребителите и търговците следва да се знаят за съществуването на тези процедури. Поради нарастването на трансграничната търговия и движението на хора е важно също така структурите за АРС да решават ефективно трансграничните спорове.
- (8) Както посочва Европейският парламент в своята резолюция от 25 октомври 2011 г. относно алтернативно разрешаване на спорове при граждански, търговски и семейни дела и в своята резолюция от 20 май 2010 г. относно осигуряването на единен пазар за потребителите и гражданите, всеки цялостен подход към единния пазар, който носи резултати за неговите граждани, следва приоритетно да разработва проста, евтина, бърза и достъпна система за правна защита.
- (9) В своето съобщение от 13 април 2011 г., озаглавено „Акт за единния пазар – Дванадесет лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието – „Заедно за нов тип икономически растеж“ Комисията посочи законодателството относно АРС, което включва областта на електронната търговия като едно от дванадесетте средства за подпомагане на растежа, укрепване на доверието и постигане на напредък по завършване на единния пазар.
- (10) В заключенията си от 24-25 март и от 23 октомври 2011 г. Европейският съвет прикани Европейския парламент и Съвета да приемат до края на 2012 г. първа поредица от приоритетни мерки, с които да се даде нов стимул на единния пазар. Освен това в заключенията си от 30 май 2011 г. относно приоритетите за придаване на нов тласък на единния пазар Съветът на Европейския съюз подчерта значението на електронната търговия и се постигна съгласие, че схемите за алтернативно решаване на спорове на потребителите могат да предложат евтина, проста и бърза правна защита както за потребителите, така и за търговците. Успешното прилагане на тези схеми изисква траен политически ангажимент и подкрепа от всички участници, без да се правят компромиси с достъпността, прозрачността, гъвкавостта, скоростта и качеството на вземане на решения от структурите за АРС, попадащи в обхвата на настоящата директива.
- (11) Предвид нарастващото значение на търговията онлайн и в частност на трансграничната търговия като стълб на икономическата дейност на Съюза, доброто функциониране на инфраструктурата на АРС за спорове на потребителите и добре интегрираната рамка за онлайн решаване на спорове (ОРС) на потребителите относно

договори, сключени онлайн, са необходими, за да бъде постигната целта на Акта за единния пазар за повишаване на доверието на гражданите във вътрешния пазар.

- (12) Настоящата директива и Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове<sup>(1)</sup> представляват два взаимно свързани и допълващи се правни акта. Регламент (ЕС) № 524/2013 предвижда създаването на платформа за ОРС, която предоставя на потребителите и търговците единно звено за достъп до извънсъдебно решаване на онлайн споровете чрез свързани с платформата структури за АРС, предлагащи АРС чрез качествени процедури за АРС. Ето защо наличието на качествени структури за АРС в целия Съюз е предпоставка за доброто функциониране на платформата за ОРС.
- (13) Настоящата директива не следва да се прилага по отношение на нестопански услуги от общ интерес. Нестопански услуги са услуги, които не се извършват срещу икономическо възнаграждение. В резултат на това в обхвата на настоящата директива не следва да попадат нестопанските услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата без насрещно възнаграждение, независимо от правната форма, под която се предоставят тези услуги.
- (14) Настоящата директива следва да не се прилага за здравното обслужване, както е определено в член 3, буква а) от Директива 2011/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за упражняване на правата на пациентите при трансгранично здравно обслужване<sup>(2)</sup>.
- (15) Развитие в рамките на Съюза на добре функциониращо АРС е необходимо за укрепване на доверието на потребителите във вътрешния пазар, включително в областта на електронната търговия, и за реализиране на потенциала и възможностите на трансграничната търговия и на търговията онлайн. Това развитие следва да се основава на съществуващите процедури за АРС в държавите-членки и да защита техните правни традиции. Както съществувашите, така и новорегистрираните добре функциониращи структури за решаване на спорове, които отговарят на критериите за качество, посочени в настоящата директива, следва да се наричат „структури за АРС“ по смисъла на настоящата директива. Разпространението на АРС също така може да се окаже важно в държавите-членки, в които съществува дълъг списък с чакащи решение дела, което пречи на гражданите на Съюза да упражняват правото си на справедлив съдебен процес в разумен срок.
- (16) Настоящата директива следва да се прилага по отношение на спорове между потребители и търговци във връзка с договорни задължения, произтичащи от сключени онлайн или офлайн договори за продажба или за предоставяне на услуги във всички стопански сектори, с изключение на освободените сектори. Това следва да включва споровете, възникнали при продажбата на цифрово съдържание или при предоставянето му срещу възнаграждение. Настоящата директива следва да се прилага по отношение на жалбите, подадени от потребители срещу търговци. Тя следва да не

<sup>(1)</sup> Виж стр. 1 от настоящия брой на Официален вестник.

<sup>(2)</sup> ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 45.

- се прилага по отношение на жалбите, подадени от търговци срещу потребители, или по отношение на споровете между търговци. Това обаче следва да не възпрепятства държавите-членки да приемат или запазят в сила разпоредбите относно процедурите за извънсъдебно решаване на тези спорове.
- (17) Държавите-членки следва да могат да запазят или да въведат национални разпоредби по отношение на процедурите извън обхвата на настоящата директива, като вътрешните процедури за разглеждане на жалби, управлявани от търговците. Подобни вътрешни процедури за разглеждане на жалби могат да съставляват ефективно средство за решаване на потребителски спорове на ранен етап.
- (18) Определението за „потребител“ следва да обхваща физическите лица, които действат извън своята търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия. Въпреки това ако договорът е сключен за цели, които попадат отчасти в рамките на търговската дейност на лицето и отчасти извън тези рамки (договор с двойно предназначение) и търговската цел е толкова ограничена, че не е определяща в общия контекст на договора, това лице следва също да се счита за потребител.
- (19) Някои действащи правни актове на Съюза вече съдържат разпоредби относно АРС. За да се гарантира правната сигурност, следва да се предвиди, че в случай на конфликт настоящата директива има предимство, освен ако в нея изрично не е предвидено друго. По-конкретно настоящата директива следва да не засяга разпоредбите на Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси<sup>(1)</sup>, в която вече е определена рамката за системите за медиация на равнището на Съюза при трансгранични спорове, без да се възпрепятства нейното прилагане спрямо националните системи за медиация. Предназначението на настоящата директива е да се прилага хоризонтално за всички видове процедури за АРС, включително за процедурите за АРС, обхванати от Директива 2008/52/ЕО.
- (20) Структурите за АРС се различават в значителна степен помежду си в рамките на Съюза, а също така и в рамките на отделните държави членки. Настоящата директива следва да обхваща всяка структура, която е трайно установена, предлага решаване на спорове между потребители и търговци посредством процедура за АРС и е включена в съответствие с настоящата директива. Настоящата директива може също да обхваща структурите за решаване на спорове, които налагат задължително решение на страните. Извънсъдебна процедура, създадена на *ad hoc* принцип за отделен спор между потребител и търговец, обаче не следва да се счита за процедура за АРС.
- (21) Също така, процедурите за АРС се различават в значителна степен помежду си в рамките на Съюза и в рамките на отделните държави-членки. Те могат да бъдат под формата на процедури, при които структурата за АРС събира заедно страните с цел да улесни намирането на решение по взаимно съгласие или на процедури, при които структурата за АРС предлага решение или на процедури, при които структурата за решаване на спорове налага решение. Те могат също така да бъдат под формата на комбинация от две или повече подобни процедури. Настоящата директива следва да не засяга установената форма на процедурите за АРС в държавите-членки.
- (22) Има вероятност процедурите пред структури за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спорове, са наети или получават под каквато и да е форма възнаграждение изключително от търговеца, да са засегнати от конфликт на интереси. Поради това тези процедури следва по принцип да бъдат изключени от обхвата на настоящата директива, освен ако дадена държава-членка не реши, че такива процедури могат да бъдат считани за процедури за АРС по силата на настоящата директива и при условие че тези структури напълно съответстват на конкретните изисквания за независимост и безпристрастност, установени в настоящата директива. Структурите за АРС, които предлагат решаване на спорове чрез подобни процедури, следва да бъдат предмет на редовна оценка на съответствието им с изискванията за качество, определени в настоящата директива, включително и със специфичните допълнителни изисквания, които гарантират тяхната независимост.
- (23) Настоящата директива следва да не се прилага за процедури в рамките на системи за обработка на жалби на потребители, управлявани от търговеца, нито за преките преговори между страните. Освен това директивата следва да не се прилага за опити от страна на съдия да уреди спор в хода на съдебно производство във връзка с този спор.
- (24) Държавите-членки следва да гарантират, че споровете, попадащи в обхвата на настоящата директива, могат да бъдат отнесени до структура за АРС, която отговаря на изискванията, посочени в настоящата директива, и която е включена в списъка съгласно директивата. Държавите-членки следва да разполагат с възможността да изпълнят това задължение, като се опират на съществуващи добре функциониращи структури за АРС и коригират техните обхвати на действие, ако е необходимо, или като осигурят създаването на нови структури за АРС. Настоящата директива следва да не възпрепятства функционирането на съществуващи структури за решаване на спорове, които действат в рамките на национални органи за защита на потребителите в държавите-членки и в които за решаването на споровете отговарят държавни служители. Държавните служители следва да се считат за представители на интересите и на потребителите, и на търговците. Настоящата директива следва да не задължава държавите-членки да създават специална структура за АРС във всеки отделен сектор за търговия на дребно. Когато е необходимо, за да бъде осигурен пълен отраслов и географски обхват на АРС, както и пълен достъп до АРС, държавите-членки следва да разполагат с възможността да осигурят създаването на допълваща структура за АРС, която да разглежда спорове, за чието решаване не е компетентна никоя конкретна структура за АРС. Предназначението на допълващите структури за АРС е да служат като гаранция за потребителите и търговците, че им е осигурен пълен достъп до структури за алтернативно решаване на спорове.

(1) ОВ L 136, 24.5.2008, стр. 3.

- (25) Настоящата директива следва да не възпрепятства държавите-членки да запазват или въвеждат законодателство по отношение на процедурите за извънсъдебно решаване на потребителски спорове в областта на договорното право, което съответства на посочените в настоящата директива изисквания. Освен това, за да могат структурите за АРС да действат ефективно, тези структури следва да имат възможността да запазват или да въвеждат, в съответствие със законите на държавата-членка, в която са установени, процедурни правила, които да им позволяват да отказват да разглеждат спорове при определени обстоятелства, например когато спорът е прекалено сложен и би било по-подходящо да бъде решен в съда. При все това процедурните правила, които позволяват на структури за АРС да отказват да разглеждат определени спорове, следва да не нарушават значително достъпа на потребителите до процедури за АРС, в т.ч. и случаите на трансгранични спорове. Ето защо, когато предвиждат паричен праг, държавите-членки следва винаги да имат предвид, че реалната стойност на даден спор може да бъде различна в различните държави-членки и че следователно поставянето на непропорционално висок праг в една държава-членка всъщност би нарушило достъпа до процедури за АРС на потребители от други държави-членки. От държавите-членки следва да не се изисква да гарантират, че потребителят може да подаде жалбата си до друга структура за АРС, ако първата структура за АРС, до която е подал жалбата, е отказала да я разглежда поради процедурните си правила. В такива случаи следва да се смята, че държавите-членки са изпълнили задължението си да осигурят пълен обхват на структури за АРС.
- (26) Настоящата директива следва да дава възможност на търговците, установени в дадена държава-членка, да попадат в обхвата на структура за АРС, установени в друга държава-членка. За да подобри обхвата на АРС и достъпа до АРС в Съюза, държавите-членки следва да могат да решат да разчитат на структури на АРС, установени в друга държава-членка, или регионални, транснационални или паневропейски структури за АРС, когато търговци от различни държави-членки са обхванати от една и съща структура за АРС. Същевременно прибягването до структури за АРС, установени в друга държава-членка, или до регионални, транснационални или паневропейски структури за решаване на спорове следва да не засяга отговорността на държавите-членки да осигурят пълен обхват на АРС, както и пълен достъп до структури за АРС.
- (27) Настоящата директива следва да не засяга запазването или въвеждането от страна на държавите-членки на процедури за АРС, чрез които свързано се разглеждат еднакви или подобни спорове между търговец и няколко потребители. Следва да бъдат извършени цялостни оценки на въздействието на колективното извънсъдебно уреждане на спорове, преди това уреждане на спорове да бъде предложено на равнището на Съюза. Съществуването на ефективна система за колективни иски и лесното използване на АРС следва да се допълват и те не следва да представляват взаимно изключващи се процедури.
- (28) Обработката на информация, свързана със спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива, следва да бъде в съответствие с правилата за защита на личните данни, посочени в законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки, приети съгласно Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни <sup>(1)</sup>.
- (29) По време на процедурата за АРС поверителността и неприкосновеността на личния живот следва да бъдат гарантирани във всеки един момент. Държавите-членки следва да бъдат насърчавани да защитават поверителността на процедурите за АРС при всички последващи граждански или търговски съдебни производства или решаване чрез арбитраж.
- (30) Независимо от това държавите-членки следва да направят необходимото структурите за АРС да уведомяват обществеността за систематични или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци. Представяната във връзка с това информация би могла да се придружава от препоръки как да се избегнат или решат такива проблеми в бъдеще, за да се повишат стандартите на търговците и да се улесни обменът на информация и добри практики.
- (31) Държавите-членки следва да гарантират, че структурите за АРС решават спорове по начин, който е справедлив, практичен и пропорционален както за потребителя, така и за търговеца, въз основа на обективна оценка на обстоятелствата, при които е направена жалбата, като надлежно се отчитат правата на страните.
- (32) Независимостта и безпристрастността на структурите за АРС са от решаващо значение, за да бъдат убедени гражданите на Съюза, че механизмите за АРС ще им предлагат справедливи и независими решения. Физическото лице или колегиалният орган, отговарящи за АРС, следва да бъдат независими от всички, които биха могли да имат интерес от резултата, и следва да не се намират в конфликт на интереси, който би могъл да ги възпрепятства да вземат решение по справедлив, безпристрастен и независим начин.
- (33) Физическите лица, отговарящи за АРС, следва да бъдат считани за безпристрастни единствено ако не могат да бъдат обект на натиск, който евентуално влияе на отношението им към спора. С цел да се гарантира независимостта на техните действия тези лица следва да бъдат назначавани за достатъчно дълъг срок и следва да не получават указания от която и да било от страните или техните представители.
- (34) С цел да се гарантира предотвратяването на конфликти на интереси, физическите лица, отговарящи за АРС, следва да предоставят информация за всички обстоятелства, които могат да попречат на тяхната независимост и безпристрастност или водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който те трябва да решат. Това могат да са финансови интереси, преки или косвени, във връзка с резултата от процедурата за АРС или лични или служебни отношения с една или повече от страните през трите години преди встъпването в длъжност, което включва действия от страна на лицето в каквото и да било качество освен за целите на АРС в полза на една или повече от страните, на професионална организация или стопанско сдружение, чийто член е една от страните, или на друг член на тази организация или сдружение.

<sup>(1)</sup> ОВ L 281, 23.11.1995, стр. 31.

- (35) Съществува особена необходимост да се гарантира отсъствието на такъв натиск, когато физическите лица, отговарящи за АРС, са наети или получават под каквато и да е форма възнаграждение от търговеца. Поради това следва да бъдат установени специални изисквания за случаите, когато държавите-членки решават да разрешат процедурите за решаване на спорове при такива обстоятелства да бъдат квалифицирани като процедури за АРС съгласно настоящата директива. Когато физическите лица, отговарящи за АРС, са наети или получават под каквато и да е форма възнаграждение изключително от професионална организация или стопанско сдружение, чийто член е търговецът, те следва да разполагат с отделен специален бюджет, достатъчен за изпълнението на задачите им.
- (36) От особено значение за успеха на АРС, по-специално с оглед гарантирането на необходимото доверие в процедурите за АРС, е физическите лица, отговарящи за АРС, да притежават необходимите експертни познания, включително общи познания в областта на правото. По-конкретно тези лица следва да имат достатъчни общи познания по правни въпроси, за да разбират правните последици от спора, без да са задължени да притежават юридическа квалификация.
- (37) Приложимостта на някои принципи за качество към процедурите за АРС засилва доверието както на потребителите, така и на търговците в подобни процедури. Такива принципи за качество са разработени първоначално на равнището на Съюза в препоръки на Комисията 98/257/ЕО и 2001/310/ЕО. Като придава задължителен характер на някои от установените във въпросните препоръки на Комисията принципи, настоящата директива установява набор от изисквания за качество, приложими към всички процедури за АРС, осъществявани от структура за АРС, за която Комисията е нотифицирана.
- (38) С настоящата директива следва да бъдат установени изисквания за качеството на структурите за АРС, които гарантират еднакво ниво на защита и права на потребителите при решаване както на спорове на национално равнище, така и на трансгранични спорове. Настоящата директива следва да не възпрепятства държавите-членки да приемат или поддържат правила, надхвърлящи предвиденото в настоящата директива.
- (39) Структурите за АРС следва да бъдат достъпни и прозрачни. За да се гарантира прозрачността на структурите и процедурите за АРС, е необходимо страните да получават ясна и достъпна информация, която им е необходима, за да вземат обосновано решение, преди да започнат процедура за АРС. Не следва да се изисква предоставянето на такава информация на търговците, когато по силата на националното право те са задължени да участват в процедури за АРС.
- (40) Една добре функционираща структура за АРС следва да приключва процедури по решаване на спорове онлайн и офлайн експедитивно, в рамките на 90 календарни дни, считано от датата, на която структурата за АРС е получила пълната документация по жалбата, включително и релевантната подготвителна документация, до датата, на която е оповестен резултатът от процедурата за АРС. Структурата за АРС, която е получила жалба, следва да уведоми страните относно жалбата след получаване на всички документи, необходими за провеждане на процедурата за АРС. В някои изключителни случаи на спорове от особено сложно естество, включително когато една от страните е неспособна по основателни причини да участва в процедурата за АРС, структурите за АРС следва да могат да удължават този срок с цел предприемане на обективна проверка на някои аспекти на въпросния случай. Страните следва да бъдат информирани за всяко подобно удължаване и за очакваната приблизителна продължителност на срока, който ще бъде необходим за приключване на спора.
- (41) За предпочитане е процедурите за АРС да бъдат безплатни за потребителя. В случай че се предвиждат разходи, процедурата за АРС следва да бъде достъпна, привлекателна и евтина за потребителите. За тази цел разходите следва да не надхвърлят скромна такса.
- (42) Процедурите за АРС следва да бъдат справедливи, така че страните по спора да бъдат напълно информирани за своите права и последствията от избора, който правят в рамките на процедура за АРС. Потребителите следва да бъдат информирани от структурите за АРС за своите права преди да приемат или да се съобразят с предложеното решение. Двете страни следва също да са в състояние да представят информация и доказателства без да присъстват лично.
- (43) Споразумение между потребителя и търговеца за подаване на жалби до структура за АРС следва да не бъде обвързващо за потребителя, ако е сключено преди възникването на спора и ако по силата му потребителят се лишава от правото да подаде съдебен иск за уреждане на спора. Освен това при процедури за АРС, които имат за цел разрешаване на спора чрез налагане на решение, налаганото решение може да обвързва страните единствено ако те предварително са били уведомени за неговия задължителен характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не следва да се изисква, ако националните правила предвиждат тези решения да са задължителни за търговеца.
- (44) При процедурите за АРС, които имат за цел решаване на спор чрез налагане на решение на потребителя, при условие че няма стълкновение на закони, наложеното решение следва да не води до лишаване на потребителя от защитата, осигурена му от разпоредбите, за които не може да има дерогации чрез споразумение съгласно правото на държавата-членка, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът. В случай на стълкновение на закони, когато приложимото към договора за продажба или предоставяне на услуги право е определено съгласно член 6, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно

приложимото право към договорни задължения (Рим I) <sup>(1)</sup>, наложеното от структура за АРС решение следва да не води до лишаване на потребителя от защитата, осигурена му от разпоредбите, които не могат да бъдат дерогирани чрез споразумение съгласно правото на държавата-членка, на чиято територия потребителят обичайно пребивава. В случай на стълкновение на закони, когато приложимото към договора за продажба или предоставяне на услуги право е определено съгласно член 5, параграфи 1—3 от Римската конвенция от 19 юни 1980 г. за приложимото право към договорните задължения <sup>(2)</sup>, наложеното от структура за АРС решение следва да не води до лишаване на потребителя от защитата, осигурена му от задължителните разпоредби на правото на държавата-членка, на чиято територия потребителят обичайно пребивава.

- (45) Правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес са основни права, установени в член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз. Поради това предназначението на процедурите за АРС не следва да бъде да заменят съдебните процедури и те следва да не лишават потребителите или търговците от техните права да търсят защита по съдебен ред. Настоящата директива не следва да възпрепятства страните да упражняват правото си на достъп до съдебната система. В случай че спор, чийто резултат не е обвързващ, не може да бъде решен чрез дадена процедура за АРС, страните следва да не бъдат възпрепятствани да открият впоследствие съдебно производство във връзка с този спор. Държавите-членки следва да могат да избират подходящите средства за постигане на тази цел. Те следва да имат възможност да предвидят, наред с другото, че давностните срокове не изтичат по време на процедура за АРС.
- (46) За да функционират ефективно, структурите за АРС следва да разполагат с достатъчно човешки, материални и финансови ресурси. Държавите-членки следва да изберат подходяща форма на финансиране на структурите за АРС на своя територия без да ограничават финансирането на структурите, които вече работят. Настоящата директива следва да не засяга въпроса дали структурите за АРС са публично или частно финансирани или финансирани чрез комбинация от публично и частно финансиране. Същевременно структурите за АРС следва да бъдат насърчавани да обмислят по-специално частни форми на финансиране и да използват публични средства само по преценка на държавите-членки. Настоящата директива следва да не засяга възможността дружества или стопански или професионални организации да финансират структури за АРС.
- (47) При възникването на спор е необходимо потребителите да могат бързо да установят кои структури за АРС са компетентни да разглеждат тяхната жалба, както и да знаят дали съответният търговец ще участва в производство пред структура за АРС. Търговците, които се ангажират да използват структури за АРС за решаване на спорове с потребителите, следва да информират потребителите за адреса на страницата в интернет на съответната структура или структури за АРС, в чийто обхват попадат. Посочената информация

следва да бъде предоставена по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на страницата в интернет на търговеца, ако има такава, и където е приложимо — в общите условия по договора за продажба или предоставяне на услуга между търговеца и потребителя. Търговците следва да имат възможността да добавят на страницата си в интернет, както и в условията на съответните договори, всякаква допълнителна информация относно своите вътрешни процедури за разглеждане на жалби или относно евентуалните други начини да бъдат потърсени директно за уреждане на спор с потребител, без да бъде отнасян спорът до структура за АРС. Когато спорът не може да бъде решен пряко, търговецът следва да предостави на потребителя на хартиен или друг траен носител информацията за съответните структури за АРС и да посочи дали ще ги използва.

- (48) Задължението за търговците за предоставяне на информация на потребителите за структурите за АРС, в чийто обхват попадат тези търговци, следва да не засяга разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които следва да се прилагат в допълнение към приложимите изисквания по отношение на информацията, предвидени в настоящата директива.
- (49) Настоящата директива не следва да изисква участието на търговците в процедури за АРС да бъде задължително или резултатът от тези процедури да има задължителен характер за търговците, ако потребител подаде жалба срещу тях. Въпреки това, за да се гарантира, че потребителите ще имат достъп до правни средства за защита и че няма да бъдат принудени да се откажат от своите жалби, търговците следва да бъдат насърчавани, доколкото е възможно, да участват в процедурите за АРС. Поради това настоящата директива не следва да засяга националните правила, според които участието на търговците в тези процедури е задължително или подлежи на стимули или санкции или резултатът от процедурите има обвързващ характер за търговците, при условие че това законодателство не лишава страните от възможността да упражняват правото си на достъп до съдебната система, предвидено в член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз.
- (50) С цел да се избегне ненужното натоварване на структурите за АРС, държавите-членки следва да насърчават потребителите преди да подадат жалби до структурата за АРС да се свържат с търговеца, като положат усилие да решат проблема двустранно. В много случаи това би позволило на потребителите да решат споровете си бързо и на ранен етап.
- (51) При разработването на АРС държавите-членки следва да включат представители на професионалните организации, на сдруженията на търговците и на потребителските организации, по-специално във връзка с принципите на безпристрастност и независимост.
- (52) Държавите-членки следва да насърчават структурите за АРС да сътрудничат помежду си при решаването на трансгранични спорове.

<sup>(1)</sup> ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6.

<sup>(2)</sup> ОВ L 266, 9.10.1980 г., стр. 1.

- (53) Мрежите от структури за APC, като например мрежата за решаване на финансови спорове FIN-NET в сферата на финансовите услуги, следва да бъдат укрепени в рамките на Съюза. Държавите-членки следва да насърчават структурите за APC да станат част от тези мрежи.
- (54) Тясното сътрудничество между структурите за APC и националните органи следва да засили ефективното прилагане на правните актове на Съюза в тази област. Комисията и държавите-членки следва да улесняват сътрудничеството между структурите за APC, за да насърчат обмена на добри практики и технически опит и обсъждането на проблемите, възникващи във връзка с провеждането на процедури за APC. Това сътрудничество следва да бъде подпомагано, наред с другото, чрез предстоящата програма на Съюза за потребителите.
- (55) За да се гарантира, че структурите за APC функционират добре и ефективно, те следва да бъдат подложени на стриктен мониторинг. За тази цел всяка държава-членка следва да определи компетентен орган или компетентни органи, които да изпълняват тази функция. Комисията и компетентните органи съгласно настоящата директива следва да публикуват и актуализират списък със структури за APC, които отговарят на изискванията на настоящата директива. Държавите-членки гарантират, че структурите за APC, Мрежата на европейските потребителски центрове и по целесъобразност органите, определени съгласно настоящата директива, публикуват този списък на своите страници в интернет, като предоставят връзка към страницата в интернет на Комисията, и когато е възможно на траен носител на разположение в офисите си. Освен това държавите-членки следва също да насърчават съответните потребителски организации и сдружения на търговците също да публикуват списъка. Държавите-членки следва също да осигурят разпространението по подходящ начин на информацията за стъпките, които потребителите следва да предприемат в случай на договорен спор с търговец. Освен това компетентните органи следва да публикуват периодични доклади относно развитието и функционирането на структурите за APC в своите държави-членки. Структурите за APC следва да съобщават на компетентните органи конкретната информация, на която следва да се основават тези доклади. Държавите-членки следва да насърчават структурите за APC да предоставят тази информация, като използват Препоръка 2010/304/ЕС на Комисията от 12 май 2010 г. относно използването на хармонизирана методология за класифициране и докладване на жалби и запитвания на потребители <sup>(1)</sup>.
- (56) Необходимо е държавите-членки да установят правила относно санкциите при нарушения на националните разпоредби, приети в изпълнение на настоящата директива, и да предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Санкциите следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (57) Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество
- между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) <sup>(2)</sup>, следва да бъде изменен, за да включва позоваване на настоящата директива в приложението си с цел да се засили трансграничното сътрудничество по прилагането на настоящата директива.
- (58) Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите <sup>(3)</sup> (Директива относно исковете за преустановяване на нарушения) следва да бъде изменена, за да включва позоваване на настоящата директива в приложението си с цел да се гарантира, че колективните интереси на потребителите, посочени в настоящата директива, са защитени.
- (59) В съответствие със Съвместната политическа декларация от 28 септември 2011 г. на държавите-членки и Комисията относно обяснителните документи <sup>(4)</sup>, държавите-членки се задължават в случаите, когато това е оправдано, да прилагат към съобщението за мерките си за транспониране един или повече документи, поясняващи връзката между компонентите на дадена директива и съответните части от националните инструменти за транспониране. Законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано по отношение на настоящата директива.
- (60) Тъй като целта на настоящата директива, а именно да допринесе за доброто функциониране на вътрешния пазар чрез постигане на високо равнище на защита на потребителите и без да ограничава достъпа им до съдебната система, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите-членки и следователно може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, ЕС може да приеме мерки, в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в посочения член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (61) Настоящата директива защита основните права и спазва принципите, признати по-специално от Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-конкретно членове 7, 8, 38 и 47 от нея.
- (62) Европейския надзорен орган по защита на данните беше консултиран в съответствие с член 28, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 г. относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни <sup>(5)</sup> и прие становище на 12 януари 2012 г. <sup>(6)</sup>,

<sup>(1)</sup> ОВ L 136, 2.6.2010 г., стр. 1.

<sup>(2)</sup> ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

<sup>(3)</sup> ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30.

<sup>(4)</sup> ОВ C 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

<sup>(5)</sup> ОВ L 8, 12.1.2001 г., стр. 1.

<sup>(6)</sup> ОВ C 136, 11.5.2012 г., стр. 1.

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

## ГЛАВА I

### ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

#### Член 1

##### Предмет

Целта на настоящата директива е да допринесе чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите за правилното функциониране на вътрешния пазар, като гарантира, че потребителите могат по желание да подават жалби срещу търговци до структури, предлагащи безпристрастни, прозрачни, ефективни, независими, бързи и справедливи процедури за алтернативно решаване на спорове. Настоящата директива не засяга разпоредбите на националното законодателство, които налагат задължителното участие в подобни процедури, при условие че това законодателство не възпрепятства страните да упражняват правото си на достъп до съдебната система.

#### Член 2

##### Обхват

1. Настоящата директива се прилага по отношение на процедурите за извънсъдебното решаване на спорове на национално равнище и трансгранични спорове, свързани с договорни задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен в Съюза, и потребител, пребиваващ в Съюза, чрез намесата на структура за АРС, която предлага или налага решение или събира заедно страните с цел да улесни намирането на решение по взаимно съгласие.

2. Настоящата директива не се прилага по отношение на:

- а) процедури пред структури за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спорове, са наети или получават възнаграждение изключително от търговеца, освен ако държавите-членки не решат да позволят подобни процедури като процедури за АРС съгласно настоящата директива и при условие че са изпълнени изискванията, посочени в глава II, в т.ч. специфичните изисквания за независимост и прозрачност по член 6, параграф 3;
- б) процедури в рамките на системи за разглеждане на жалби на потребители, управлявани от търговеца;
- в) нестопански услуги от общ интерес;
- г) спорове между търговци;
- д) преки преговори между потребителя и търговеца;
- е) опити от страна на съдия да реши спор в хода на съдебно производство във връзка с този спор;
- ж) процедури, започнати от търговец срещу потребител;

з) здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицинските предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

и) държавни образователни институции за обучение след завършване на средното образование или за висше образование.

3. Настоящата директива установява хармонизирани изисквания за качество на структурите за АРС и на процедурите за АРС, с цел да се гарантира, че след нейното прилагане потребителите ще имат достъп до висококачествени, прозрачни, ефективни и справедливи извънсъдебни механизми за правна защита, независимо от това къде пребивават в Съюза. За да гарантират по-високо ниво на защита на потребителите, държавите-членки могат да поддържат или да въведат правила, които надхвърлят предвидените в настоящата директива.

4. Настоящата директива признава компетентността на държавите-членки да определят дали структурите за АРС, установени на техните територии, да имат правомощието да налагат решение.

#### Член 3

##### Връзка с други правни актове на Съюза

1. С изключение на случаите, когато в настоящата директива е предвидено друго, ако някоя от нейните разпоредби е в съгласие с разпоредба от друг правен акт на Съюза, свързана с извънсъдебни процедури, открити от потребител срещу търговец, разпоредбата на настоящата директива има предимство.

2. Настоящата директива не засяга Директива 2008/52/ЕО.

3. Член 13 от настоящата директива не засяга разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които се прилагат в допълнение към посочения член.

#### Член 4

##### Определения

1. За целите на настоящата директива:

- а) „потребител“ означава всяко физическо лице, което действа за цели извън неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- б) „търговец“ означава всяко физическо лице или всяко юридическо лице, независимо дали е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;



- в) „договор за продажба“ означава всеки договор, по силата на който търговецът прехвърля или се ангажира да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, а потребителят заплаща или се ангажира да заплати цената за тях, включително договорите, имащи за предмет едновременно стоки и услуги;
- г) „договор за услуга“ означава всеки договор, различен от договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се ангажира да предостави услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се ангажира да заплати цената за нея;
- д) „спор на национално равнище“ означава договорен спор, възникнал въз основа на договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в същата държава-членка, в която е установен търговецът;
- е) „трансграничен спор“ означава договорен спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в държава-членка, различна от държавата-членка, в която е установен търговецът;
- ж) „процедура за АРС“ означава процедура по смисъла на член 2, която отговаря на изискванията на настоящата директива и се извършва от структура за АРС;
- з) „структура за АРС“ означава всяка структура, независимо от нейното наименование или начина на позоваване, която е установена трайно и предлага решаване на спорове посредством процедура за АРС и която е включена в списъка съгласно член 20, параграф 2;
- и) „компетентен орган“ означава всеки публичен орган, определен от държава-членка за целите на настоящата директива и установен на национално, регионално или местно равнище.

## 2. Търговецът е установен:

- ако търговецът е физическо лице — на мястото, където развива стопанска дейност;
- ако търговецът е дружество или друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица — на мястото, където се намира седалището му, централното му управление или където упражнява своята дейност, включително клон, представителство или друго поделение;

## 3. Структурата за АРС е установена:

- ако се управлява от физическо лице — на мястото, където то извършва дейност по АРС;
- ако се управлява от юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица — на мястото, където въпросното юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица извършва дейност по АРС или където се намира неговото седалище по устав;

- ако се управлява от орган или от друга публична институция — на мястото, където е седалището на този орган или публична институция.

## ГЛАВА II

### ДОСТЪП И ИЗИСКВАНИЯ, ПРИЛОЖИМИ ЗА СТРУКТУРИТЕ ЗА АРС И ЗА ПРОЦЕДУРИТЕ ЗА АРС

#### Член 5

#### Достъп до структурите за АРС и процедурите за АРС

1. Държавите-членки улесняват достъпа на потребителите до процедури за АРС и гарантират, че споровете, които попадат в обхвата на настоящата директива и в които участва търговец, установен на тяхна съответна територия, могат да бъдат отнесени до структура за АРС, отговаряща на изискванията, посочени в настоящата директива.

2. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС:

- а) поддържат актуализирана страница в интернет, която предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подадат жалба и необходимите документи в подкрепа на жалбата онлайн;
- б) предоставят на страните, по тяхно искане, информацията, посочена в буква а), на траен носител;
- в) където е приложимо, дават възможност на потребителя да подаде жалба офлайн;
- г) дават възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;
- д) приемат за разглеждане както спорове на национално равнище, така и трансгранични спорове, включително спорове, попадащи в обхвата на Регламент (ЕС) № 524/2013; както и
- е) когато разглеждат спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива, предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че при обработката на лични данни се спазват правилата относно защитата на личните данни, посочени в националното законодателство за прилагане на Директива 95/46/ЕО на държавата-членка, в която е установена структурата за АРС.

3. Държавите-членки могат да изпълнят задължението си съгласно параграф 1, като гарантират наличието на допълваща структура за АРС, която е компетентна да разглежда споровете, посочени в параграф 1, за решаването на които не е компетентна никоя от съществуващите структури за АРС. Държавите-членки могат да изпълнят това задължение и като разчитат на структури за АРС, установени в друга държава-членка, или регионални, транснационални или паневропейски структури за решаване на спорове, когато търговци от различни държави-членки са обхванати от една и съща структура за АРС, без да засягат отговорността си да осигурят пълен обхват и пълен достъп до структури за АРС.

4. По свое усмотрение държавите-членки могат да разрешат на структурите за АРС да поддържат или да въведат процедурни правила, позволяващи им да откажат да разгледат даден спор, поради това че:

- а) потребителят не е опитал да се свърже с въпросния търговец, за да обсъдят жалбата му и най-напред да се опита да реши проблема директно с търговеца.
- б) спорът е незначителен или злонамерен;
- в) спорът се разглежда или е бил разглеждан преди това от друга структура за АРС или от съда;
- г) стойността на жалбата е по-ниска или по-висока от предварително определен паричен праг;
- д) потребителят не е подал жалбата до структурата за АРС в рамките на предварително установен срок, които не трябва да бъдат по-кратки от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата до търговеца;
- е) разглеждането на такива спорове в противен случай сериозно би нарушило ефективното функциониране на структурата за АРС.

Когато в съответствие с процедурните си правила структура за АРС не е в състояние да разгледа дадена жалба, която е била отнесена до нея, тази структура за АРС дава и на двете страни аргументирано обяснение за основанията, на които отказва да разгледа спора, в рамките на три седмици от получаването на жалбата.

Подобни процедурни правила не лишават в значителна степен потребителите от достъп до процедури за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.

5. Държавите-членки гарантират, че когато на структурите за АРС е разрешено да определят предварително парични прагове, за да ограничат достъпа до процедури за АРС, тези прагове не се определят на равнища, които значително биха нарушили достъпа на потребителите до разглеждане на жалби от структури за АРС.

6. Когато в съответствие с посочените в параграф 4 процедурни правила структура за АРС не е в състояние да разгледа жалба, която е била подадена до нея, държавата-членка не е длъжна да гарантира на потребителя възможността да отнесе жалбата си до друга структура за АРС.

7. Когато дадена структура за АРС, която разглежда спорове в специфичен сектор на икономиката, е компетентна да разглежда спорове, свързани с търговец, извършващ дейност в същия сектор, но който не е член на организацията или асоциацията, основали или финансирали структурата за АРС, се приема, че държавата-членка е изпълнила задължението си по параграф 1 и по отношение на спорове, засягащи този търговец.

#### Член 6

#### Експертни познания, независимост и безпристрастност

1. Държавите-членки гарантират, че физическите лица, отговарящи за АРС, притежават необходимите експертни познания и са независими и безпристрастни. За тази цел те вземат мерки тези лица:

- а) да притежават необходимите познания и умения в областта на алтернативното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания в областта на правото;
- б) да се назначават с достатъчно продължителен мандат, за да се гарантира независимостта на техните действия, и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;
- в) да не получават указания от която и да било от страните или техните представители;
- г) да получават възнаграждение по начин, който не зависи от резултатите от процедурата;

д) без необосновано забавяне да предоставят на структурата за АРС информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който те трябва да решат. Задължението за оповестяване на подобни обстоятелства продължава да важи по време на цялата процедура за АРС. То не се прилага, когато структурата за АРС се състои само от едно физическо лице.

2. Държавите-членки правят необходимото структурите за АРС да въведат процедури, които гарантират, че при посочените в параграф 1, буква д) обстоятелства:

- а) съответното физическо лице е заместено от друго физическо лице, на което се поверява да проведе процедурата за АРС; или, ако не е изпълнено горното,
- б) съответното физическо лице се въздържа от провеждането на процедурата за АРС и когато е възможно, структурата за АРС предлага на страните да отнесат спора към друга структура за АРС, компетентна да го разгледа; или, ако не е изпълнено горното,
- в) страните се уведомяват за обстоятелствата и на съответното физическо лице се разрешава да продължи процедурата за АРС само ако страните не възразяват, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

Настоящият параграф не засяга член 9, параграф 2, буква а).

Когато структурата за APC се състои само от едно физическо лице, се прилага само първа алинея, букви б) и в) от настоящият параграф.

3. Когато държавите-членки решават да позволят процедурите, посочени в член 2, параграф 2, буква а), като процедури за APC съгласно настоящата директива, те гарантират, че тези процедури отговарят освен на общите изисквания, посочени в параграфи 1 и 5, и на следните специфични изисквания:

- а) физическите лица, които отговарят за решаването на спорове, са определени или представляват част от колегия, съставена от равен брой представители на организации на потребителите и представители на търговеца и са избрани в резултат на прозрачна процедура;
- б) физическите лица, които отговарят за решаването на спорове, разполагат с мандат от най-малко три години с цел да се гарантира независимостта на техните действия;
- в) физическите лица, които отговарят за решаването на спорове, се ангажират да не работят за търговеца, професионална организация или стопанско сдружение, чийто член е търговецът, в срок от три години след края на мандата им в структурата за решаване на спорове;
- г) структурата за решаване на спорове няма никаква йерархична, нито функционална връзка с търговеца и е ясно обособена от оперативните структури на търговеца, като разполага с достатъчен бюджет за изпълнение на задачите си, отделен от общия бюджет на търговеца;

4. Когато физическите лица, отговарящи за APC, са наети или получават възнаграждение изключително от професионална организация или сдружение на търговци, чийто член е търговецът, държавите-членки вземат мерки в допълнение към изискванията, посочени в параграфи 1 и 5, те да разполагат с отделен специален бюджет, достатъчен за изпълнението на задачите им.

Настоящият параграф не се прилага, когато съответните физически лица са част от колегия, съставена от равен брой представители на професионалната организация или сдружението на търговци, от което са наети или получават възнаграждение, и на организации на потребителите.

5. Държавите-членки гарантират, че структурите за APC, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спорове, са част от колегия, осигуряват равен брой представители на интересите на потребителите и представители на интересите на търговците в колегията.

6. За целите на параграф 1, буква а) държавите-членки насърчават структурите за APC да предоставят обучение на физическите лица, отговарящи за APC. Ако се предлага такова

обучение, компетентните органи осъществяват надзор на програмите за обучение, съставени от структурите за APC, въз основа на информацията, представена им съгласно член 19, параграф 3, буква ж).

## Член 7

### Принцип на прозрачност

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за APC осигуряват на своите страници в интернет, на траен носител при поискване, както и чрез всякакви други средства, които считат за подходящи, публичен достъп до ясна и лесноразбираема информация относно:

- а) техните данни за контакт, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;
- б) факта, че структурите за APC са включени в списъка съгласно член 20, параграф 2;
- в) физическите лица, отговарящи за APC, метода за тяхното назначаване и продължителността на техния мандат;
- г) своите експертни познания, безпристрастност и независимост, когато физическите лица, които отговарят за APC, са наети или получават възнаграждението си изключително от търговеца;
- д) своето членство в мрежи от структури за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, ако е приложимо;
- е) видовете спорове, които са компетентни да разглеждат, включително праговете, ако е приложимо;
- ж) процедурните правила, уреждащи разрешаването на спор и основанията, поради които структурата за APC може да откаже да разгледа даден спор, съгласно член 5, параграф 4.
- з) езиците, на които могат да бъдат подавани жалби до структурата за APC и на които се провежда процедурата за APC;
- и) видовете правила, които структурата за APC може да използва като основа за решаването на спорове (напр. правни разпоредби, съображения за справедливост, кодекси за поведение);
- й) евентуалните предварителни изисквания, които страните трябва да изпълнят, преди да може да бъде даден ход на процедура за APC, включително изискването потребителят да направи опит за решаване на спора пряко с търговеца;
- к) възможността страните да се оттеглят от процедурата;
- л) разходите, ако има такива, които трябва да бъдат покрити от страните, включително правилата за разпределяне на разходите в края на процедурата;

- м) средната продължителност на процедурата за APC;
- н) правните последици от изхода от процедурата за APC, включително санкциите за неизпълнение в случай на решение, което има задължителен характер за страните, ако е приложимо;
- о) възможността за прилагане на решението за APC, ако е уместно.

2. Държавите-членки гарантират, че структурите за APC осигуряват на своите страници в интернет, на траен носител при поискване, както и чрез други средства, които считат за подходящи, публичен достъп до годишните доклади за дейността. Докладите включват следната информация относно споровете на национално равнище и трансграничните спорове:

- а) броя на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;
- б) системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци, тази информация може да се придружава от препоръки как да се избегнат или решат такива проблеми в бъдеще, за да се повишат стандартите на търговците и да се улесни обменът на информация и добри практики;
- в) процента на спорове, с които структурата за APC е отказала да се земе, и процентния дял на отделните категории основания за дадените откази съгласно посоченото в член 5, параграф 4;
- г) за процедурите, посочени в член 2, параграф 2, буква а), процентния дял на предложените или наложени решения в полза на потребителя и в полза на търговеца, както и на споровете, решени по взаимно съгласие.
- д) процентния дял на процедурите за APC, които са били прекратени, и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;
- е) средната продължителност на процедурата за решаване на спорове;
- ж) степента на спазване, ако е известна, на резултатите от процедурите за APC;
- з) сътрудничеството на структурите за APC в рамките на мрежите от структури за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, ако е приложимо.

#### Член 8

##### Ефективност

Държавите-членки гарантират, че процедурите за APC са ефективни и отговарят на следните изисквания:

- а) процедурата за APC е лесно достъпна онлайн и офлайн за двете страни, независимо от това къде се намират страните;

- б) страните имат достъп до процедурата, без да са задължени да използват услугите на адвокат или юридически съветник, но процедурата не лишава страните от правото им на независима консултация или да бъдат представлявани или подпомагани от трета страна на всеки етап от процедурата;

- в) процедурата за APC е безплатна или е достъпна на символична цена за потребителите;

- г) структурата за APC, която е получила жалба, уведомява страните по спора веднага след като е получила всички документи, съдържащи съответната информация във връзка с жалбата;

- д) изходът на процедурата за APC се оповестява в срок от 90 календарни дни от датата, на която структурата за APC е получила пълния набор документи по жалбата. При много сложни спорове, структурата за APC, отговаряща за случая, може по своя преценка да удължи срока от 90 календарни дни. Страните се уведомяват за всяко удължаване на този срок и за очакваната продължителност на срока, който ще бъде необходим за приключване на спора;

#### Член 9

##### Справедливост

1. Държавите-членки гарантират, че при процедурите за APC:

- а) страните разполагат с възможността да изразят в разумен срок позицията си, да получат от структурата за APC аргументите, доказателствата, документите и фактите, представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да ги коментират;

- б) страните са информирани, че не са задължени да използват услугите на адвокат или юридически съветник, но могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

- в) страните са уведомени за резултата от процедурата за APC в писмена форма или на траен носител и са получили изложение на основанията за решението.

2. При процедури за APC, които имат за цел решаването на спора чрез предлагане на решение, държавите-членки гарантират, че:

- а) страните разполагат с възможността да се оттеглят от процедурата на всеки един етап, ако не са удовлетворени от резултатите или от протичането на процедурата. Те получават информация за това право, преди да започне процедурата. Когато националните правила предвиждат задължително участие на търговеца в процедурите за APC, настоящата буква се прилага само за потребителите;

- б) страните, преди да приемат или да спазят предлаганото решение, са уведомени, че:
- имат възможността да приемат, да откажат или да спазят предложеното решение;
  - участието в процедурата не изключва възможността за търсене на защита по съдебен ред;
  - предложеното решение може да се различава от решение, постановено от съд, прилагащ правните норми;
- в) преди да приемат или спазят предложеното решение, страните са информирани относно правните последици от приемането или спазването на предложеното решение;
- г) на страните се предоставя разумен срок за размисъл преди да изразят съгласието си за предложеното решение или споразумение по взаимно съгласие.

3. Когато в съответствие с националното право процедурите за АРС предвиждат, че след като потребителят приеме предложеното решение, то става обвързващо за търговеца, член 9, параграф 2 се тълкува като приложим единствено към потребителя.

#### Член 10

##### Свобода

1. Държавите-членки гарантират, че споразумение между потребител и търговец за подаване на жалби до структура за АРС не обвързва потребителя, ако е сключено преди възникването на спора и ако по силата на това споразумение потребителят се лишава от правото да подаде съдебен иск за уреждане на спора.

2. При процедури за АРС, които имат за цел разрешаване на спора чрез налагане на решение, държавите-членки гарантират, че налаганото решение може да обвързва страните единствено ако те предварително са били уведомени за неговия задължителен характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако националните правила предвиждат решенията да са задължителни за търговеца.

#### Член 11

##### Законосъобразност

1. Държавите-членки гарантират, че при процедури за АРС, които имат за цел решаване на спора чрез налагане на решение на потребителя;

а) при условие че няма стълкновение на закони, наложеното решение не води до лишаване на потребителя от защитата, предоставена с разпоредбите, по които не може да има дерогации чрез споразумение съгласно правото на държавата-членка, на чиято територия обичайно пребивава потребителят и търговецът.

б) в случай на стълкновение на закони, когато приложимото към договора за продажба или предоставяне на услуги право е определено съгласно член 6, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008, наложеното от структура за АРС решение не води до лишаване на потребителя от защитата, предоставена с разпоредбите, по които не може да има дерогации чрез споразумение съгласно правото на държавата-членка, на чиято територия обичайно пребивава.

в) в случай на стълкновение на закони, когато приложимото към договора за продажба или предоставяне на услуги право е определено съгласно член 5, параграфи 1—3 от Римската конвенция от 19 юни 1980 г. за приложимото право към договорните задължения, наложеното от структура за АРС решение не води до лишаване на потребителя от защитата, предоставена със задължителните разпоредби на правото на държавата-членка, на чиято територия обичайно пребивава.

2. За целите на този член „обичайното пребиваване“ се определя в съответствие с Регламент (ЕО) № 593/2008.

#### Член 12

##### Отражение на процедурите за АРС върху давностните срокове

1. Държавите-членки гарантират, че страните, които прибягват до процедури за АРС, чиито резултати не са обвързващи, в опит за уреждане на спор, впоследствие не губят възможността да открият съдебно производство във връзка с този спор поради това, че докато е била изпълнявана процедурата за АРС, са изтекли съответните давностни срокове.

2. Параграф 1 не засяга разпоредбите относно давностните срокове в международни споразумения, по които държавите-членки са страни.

#### ГЛАВА III

##### ИНФОРМАЦИЯ И СЪТРУДНИЧЕСТВО

#### Член 13

##### Информация за потребителите, предоставяна от търговците

1. Държавите-членки гарантират, че търговците, установени на тяхна територия, информират потребителите относно структурата или структурите за АРС, в чийто обхват попадат тези търговци, когато тези търговци са поели ангажимент или са задължени да използват тези структури за решаването на спорове с потребители. Информацията включва адреса на страницата в интернет на съответната структура или структури за АРС.

2. Информацията по параграф 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на страницата в интернет на търговеца, когато има такъв, и когато е приложимо, в общите условия към договора за продажба или за предоставяне на услуги между търговеца и потребителя.

3. Държавите-членки гарантират, че когато спор между потребител и търговец, установени на тяхна територия, не е могъл да бъде решен, след като потребителят е изпратил жалба пряко до търговеца, търговецът предоставя на потребителя информацията по параграф 1, като посочва дали ще използва съответните структури за АРС за решаване на спора. Тази информация се предоставя на хартиен или друг траен носител.

#### Член 14

##### Помощ за потребителите

1. Държавите-членки гарантират, че по отношение на споровете, които възникват при договори за трансгранична продажба или предоставяне на услуги, потребителите могат да получат помощ за достъп до функционираща в друга държава-членка структура за АРС, която е компетентна да разглежда техния трансграничен спор.

2. Държавите-членки възлагат отговорността за изпълнение на задачата, посочена в параграф 1, на своите центрове от Мрежата на европейските потребителски центрове, на потребителски организации или на друг орган.

#### Член 15

##### Обща информация

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС, централите от Мрежата на европейските потребителски центрове и когато е приложимо органите, определени съгласно член 14, параграф 2, осигуряват на своите страници в интернет чрез връзка към страницата в интернет на Комисията и когато е възможно на траен носител в своите помещения, публичен достъп до списъка на структурите за АРС, посочен в член 20, параграф 4.

2. Държавите-членки насърчават съответните потребителски организации и сдружения на търговците да предоставят публичен достъп на своите страници в интернет, както и чрез други подходящи средства по тяхна преценка, до списъка на структурите за АРС, посочен в член 20, параграф 4.

3. Комисията и държавите-членки правят необходимото за подходящото разпространение на информацията относно достъпа на потребителите до процедури за АРС за решаването на спорове от обхвата на настоящата директива.

4. Комисията и държавите-членки предприемат съпътстващи мерки, за да насърчат потребителски организации и професионалните организации на равнището на Съюза и на национално равнище да повишават осведомеността относно структурите за АРС и техните процедури, както и да насърчат възприемането на АРС от търговците и потребителите. Тези органи също се насърчават, когато получават жалби от потребителите, да предоставят на последните информацията относно компетентните структури за АРС.

#### Член 16

##### Сътрудничество и обмен на опит между структурите за АРС

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС си сътрудничат при решаването на трансгранични спорове и извършват редовен обмен на най-добри практики по отношение на уреждането както на трансгранични, така и на спорове на национално равнище.

2. Комисията подпомага и улеснява създаването на мрежа на националните структури за АРС и обмена и разпространението на техните най-добри практики и опит.

3. Когато в даден сектор в рамките на Съюза съществува мрежа от структури за АРС, улесняваща решаването на трансгранични спорове, държавите-членки насърчават структурите за АРС, които разглеждат спорове в тази област, да станат членове на тази мрежа.

4. Комисията публикува списък с имената и данните за контакт на мрежите, посочени в параграф 3. Когато е необходимо Комисията актуализира този списък.

#### Член 17

##### Сътрудничество между структурите за АРС и националните органи за прилагане на правните актове на Съюза в областта на защитата на потребителите

1. Държавите-членки насърчават сътрудничеството между структурите за АРС и националните власти, на които е възложено прилагането на правните актове на Съюза в областта на защитата на потребителите.

2. Сътрудничеството включва по-конкретно взаимен обмен на информация относно практиките в конкретни стопански сектори, срещу които нееднократно са подавани жалби от потребители. То включва също така предоставянето на техническа оценка и информация от страна на тези национални власти на структурите за АРС, ако тази оценка или информация е необходима за разглеждането на отделни спорове и вече е налична.

3. Държавите-членки гарантират, че при сътрудничеството и взаимния обмен на информация, посочени в параграфи 1 и 2, се спазват правилата за защита на личните данни, посочени в Директива 95/46/ЕО.

4. Настоящият член не засяга разпоредбите относно служебната и търговската тайна, които се отнасят за националните власти, прилагащи правните актове на Съюза в областта на защитата на потребителите. Структурите за АРС подлежат на правила за служебна тайна или на други еквивалентни задължения за поверителност, произтичащи от законодателството на държавите-членки, в които са установени.

## ПЛАВА IV

## РОЛЯ НА КОМПЕТЕНТНИТЕ ОРГАНИ И НА КОМИСИЯТА

## Член 18

## Определяне на компетентни органи

1. Всяка държава-членка посочва компетентен орган, който да изпълнява функциите, посочени в членове 19 и 20. Всяка държава-членка може да определи повече от един компетентен орган. В такъв случай тя определя един от избраните компетентни органи за единно звено за контакт с Комисията. Всяка държава-членка съобщава на Комисията компетентния орган или, когато е приложимо, компетентните органи, в т.ч. единното звено за контакт, които е определила.

2. Комисията съставя списък на компетентните органи, в т.ч., когато е приложимо, на единното звено за контакт, за които ѝ е съобщено в съответствие с параграф 1, и публикува този списък в *Официален вестник на Европейския съюз*.

## Член 19

## Информация, която се съобщава на компетентните органи от структурите за решаване на спорове

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за решаване на спорове, установени на тяхна територия, които възнамеряват да се квалифицират като структури за АРС съгласно настоящата директива и да бъдат включени в списъка съгласно член 20, параграф 2, уведомяват компетентните органи за следното:

- а) своето наименование, данни за контакт и адрес на интернет страницата;
- б) информация за своята структура и финансиране, включително информация за физическите лица, отговарящи за решаване на спорове, тяхното възнаграждение, мандат и от кого са наети;
- в) своите процедурни правила;
- г) своите такси, ако има такива;
- д) средната продължителност на процедурите за решаване на спорове;
- е) езика или езиците, на които могат да се подават жалби и на които се провежда процедурата за решаване на спорове;
- ж) декларация за видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата за решаване на спорове;
- з) мотивите, въз основа на които структурата за решаване на спорове може да откаже да разглежда даден спор в съответствие с член 5, параграф 4;

и) мотивирана декларация, че структурата отговаря на условията за структура за АРС, попадаща в обхвата на настоящата директива, и изискванията, посочени в глава II.

Ако настъпи промяна в информацията, посочена в букви а)–з), структурите за АРС уведомяват без необосновано забавяне компетентния орган относно тези промени.

2. Когато държавите-членки решат да позволят процедурите, както е посочено в член 2, параграф 2, буква а), те следва да гарантират, че в допълнение към информацията и отчетите, посочени в параграф 1, структурите за АРС, прилагащи подобни процедури, предоставят на компетентния орган информацията, необходима за оценка на спазването от тях на специфичните допълнителни изисквания за независимост и прозрачност, посочени в член 6, параграф 3.

3. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС съобщават на компетентните органи на всеки две години информацията относно:

- а) броя на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;
- б) процентния дял на процедурите за АРС, които са били прекратени преди да бъде постигнат резултат;
- в) средната продължителност на процедурите за решаване на получените за разглеждане спорове;
- г) процента на спазване, ако е известен, на решенията, произтекли от процедурите за АРС;
- д) системните или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци. Информацията, съобщавана в това отношение, може да бъде придружена от препоръки относно начина за предотвратяване или решаване на подобни проблеми в бъдеще;
- е) по целесъобразност, оценка на ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от структури за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове;
- ж) когато е приложимо, обучението, предоставено на физическите лица, отговарящи за алтернативното решаване на спорове, в съответствие с член 6, параграф 6.
- з) оценка на ефективността на процедурата за АРС, предлагана от структурата, и на възможните начини за подобряване на нейното функциониране.

## Член 20

## Роля на компетентните органи и на Комисията

1. Всеки компетентен орган, въз основа по-конкретно на информацията, която е получил съгласно член 19, параграф 1, извършва оценка дали структурите за решаване на спорове, за които е нотифициран, отговарят на условията за структури за АРС, попадащи в обхвата на настоящата директива, както и на изискванията за качество, посочени в глава II и в разпоредбите на националното законодателство за нейното изпълнение, включително разпоредбите, които надхвърлят изискванията на настоящата директива, в съответствие с правото на Съюза.

2. Въз основа на оценката, посочена в параграф 1, всеки компетентен орган съставя списък с всички структури за АРС, за които е нотифициран и които отговарят на условията, посочени в параграф 1.

Посоченият списък включва следната информация:

- а) наименованието, данните за контакт и адресите на страниците в интернет на структурите за АРС, посочени в първа алинея;
- б) техните такси, ако има такива;
- в) езика или езиците, на които могат да се подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС;
- г) видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата за АРС;
- д) секторите и категориите на споровете, обхванати от всяка една структура за АРС;
- е) необходимостта от физическо присъствие на страните или на техни представители, ако е приложимо, както и заявление дали процедурата за АРС се провежда или може да бъде проведена под формата на устна или писмена процедура;
- ж) обвързващия или необвързващия характер на резултата от процедурата; както и
- з) мотивите, въз основа на които структурата за АРС може да откаже да разгледа даден спор в съответствие с член 5, параграф 4;

Всеки компетентен орган нотифицира Комисията за списъка, посочен в първата алинея от настоящия параграф. Ако компетентният орган бъде нотифициран за промени, в съответствие с член 19, параграф 1, втора алинея, посоченият списък се актуализира без необосновано забавяне и на Комисията се изпраща съответната нотификация.

Ако структура за решаване на спорове, включена в списъка като структура за АРС съгласно настоящата директива, вече не отговаря на изискванията по параграф 1, компетентният орган влиза в контакт с нея, като посочва на кои изисквания тя не отговаря и изисква от нея незабавното им изпълнение. Ако след изтичането на срок от три месеца структурата за АРС продължава да не изпълнява изискванията по параграф 1, компетентният орган я заличава от списъка, посочен в първата алинея от настоящия параграф. Списъкът се актуализира без неоснователно забавяне и на Комисията се изпраща съответната нотификация.

3. Ако държавата-членка е определила повече от един компетентен орган, единното звено за контакт, посочено в член

18, параграф 1 нотифицира Комисията за списъка и актуализациите, посочени в параграф 2. Посоченият списък и актуализациите се отнасят за всички структури за АРС, установени в съответната държава-членка.

4. Комисията съставя списък на структурите за АРС, за които е уведомена в съответствие с параграф 2, и актуализира посочения списък всеки път, когато бъде уведомена за промени. Комисията оповестява посочения списък и актуализациите му на своята страница в интернет и на друг траен носител. Комисията предава списъка и актуализациите му на компетентните органи. Ако държава-членка е определила единно звено за контакт в съответствие с член 18, параграф 1, Комисията предава посочения списък и актуализациите му на единното звено за контакт.

5. Всеки компетентен орган оповестява консолидирания списък със структури за АРС, посочен в параграф 4, на своята страницата в интернет, като предоставя връзка към съответната страница в интернет на Комисията. Освен това всеки компетентен орган оповестява посочения консолидиран списък на траен носител.

6. До 9 юли 2018 г. и на всеки четири години след това всеки от компетентните органи публикува и изпраща до Комисията доклад за развитието и функционирането на структурите за АРС. Този доклад, по-специално:

- а) посочва най-добри практики на структурите за АРС;
- б) посочва пропуските, подкрепени със статистически данни, които затрудняват функционирането на структурите за АРС както по отношение на спорове на национално равнище, така и при трансгранични спорове, когато е приложимо;
- в) прави препоръки относно начините за подобряване на ефективното и ефикасно функциониране на структурите за АРС, когато е приложимо.

7. В случай че държава-членка е определила повече от един компетентен орган, в съответствие с член 18, параграф 1, докладът, посочен в параграф 6 от настоящия член се публикува от единното звено за контакт, посочено в член 18, параграф 1. Посоченият доклад се отнася за всички структури за АРС, установени в съответната държава-членка.

## ГЛАВА V

### ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

#### Член 21

#### Санкции

Държавите-членки определят правила за санкциите, които се прилагат при нарушения на националните разпоредби, приети по-специално съгласно член 13, и предприемат всички необходими мерки, за да гарантират тяхното прилагане. Предвидените санкции са ефективни, пропорционални и възпиращи.



## Член 22

**Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004**

В приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 се добавя следната точка:

- „20. Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63): член 13.“

## Член 23

**Изменение на Директива 2009/22/ЕО**

В приложение I към Директива 2009/22/ЕО се добавя следната точка:

- „14. Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63): член 13.“

## Член 24

**Съобщаване**

1. Най-късно до 9 юли 2015 г. държавите-членки съобщават на Комисията:

- а) когато е приложимо, наименованията и данните за контакт на органите, определени в съответствие с член 14, параграф 2; както и
- б) компетентните органи, включително, когато е приложимо, единните звена за контакт, определени в съответствие с член 18, параграф 1.

Държавите-членки съобщават на Комисията за евентуални последващи промени в тази информация.

2. Най-късно до 9 януари 2016 г. държавите-членки предават на Комисията първия списък, посочен в член 20, параграф 2.

3. Комисията предава на държавите-членки информацията, посочена в параграф 1, буква а).

## Член 25

**Транспониране**

1. Държавите-членки въвеждат в сила необходимите закони, подзаконови и административни разпоредби, за да се изпълнят разпоредбите на настоящата директива, най-късно до 9 юли 2015 г. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби.

Когато държавите-членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условиата и редът на позоваване се определят от държавите-членки.

2. Държавите-членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното законодателство, които приемат в областта, уредена с настоящата директива.

## Член 26

**Доклад**

До 9 юли 2019 г., и след това на всеки четири години, Комисията представя на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет доклад относно прилагането на настоящата директива. Този доклад разглежда развитието и използването на структурите за АРС и последствията от настоящата директива за потребителите и търговците, особено за осведомеността на потребителите и равнището на приемане от страна на търговците. Когато е подходящо, докладът се придружава от предложения за изменение на настоящата директива.

## Член 27

**Влизане в сила**

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

## Член 28

**Адресати**

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставено в Страсбург на 21 май 2013 година.

За Европейския парламент

Председател

M. SCHULZ

За Съвета

Председател

L. CREIGHTON