



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 29.11.2011
SEC(2011) 1409 окончателен

РАБОТЕН ДОКУМЕНТ НА СЛУЖБИТЕ НА КОМИСИЯТА

ОБОБЩЕНА ОЦЕНКА НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

придружаваща

Предложение за директива на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за APC за потребители)

и

Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители)

{COM(2011) 793 окончателен}
{SEC(2011) 1408 окончателен}

Декларация

Настоящият доклад за оценка на въздействието обвързва само участвалите в изготвянето му служби на Комисията, като текстът е предназначен да служи като основа за дискусия и не предопределя по никакъв начин окончателния вид, в който ще бъде взето решението на Комисията.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

През последните десетилетия равнището на законодателството на ЕС и държавите-членки за защита на потребителите значително укрепна. Независимо от това европейските потребителни не винаги получават ефективна правна защита в случаите на нарушаване на техните права.

Причината за това е схващането на потребителите, че съдебните производства са скъпи, продължителни и обременителни. Тромавите и неефективни производства и несигурният характер на резултата от тях възпират потребителите дори да направят опит да потърсят правна защита. Освен това потребителите невинаги осъзнават конкретните последици от своите права и поради това не търсят обезщетение, когато имат право да го получат.

Липсата на ефективна правна защита води до предизвикателства най-вече при трансграничните сделки. Потребителите, които по правило се въздържат да навлизат в непозната търговска среда, са особено загрижени от евентуалното възникване на проблеми във връзка с направена в друга държава-членка покупка. Те се опасяват от различията в законодателствата на държавите-членки, от езиковата бариера, от евентуално по-високите разходи и непознати процедурни правила за решаването на спорове в друга държава-членка. Потребителите често се отказват да търсят защита на правата си, просто защото не знаят към кого да отнесат спора в друга държава-членка. Несигурността по отношение на гарантирането на правна защита се отразява неблагоприятно върху доверието на потребителите при трансгранично пазаруване и възпира възползването им от единния пазар.

В допълнение към традиционните способи за решаване на спорове по съдебен ред, потребителите и предприятията в някои държави-членки могат да отнесат своите претенции до т.нар. схеми за **алтернативно решаване на спорове (АРС)**. Понятието алтернативно решаване на спорове обхваща извънсъдебни производства като помирителни процедури, медиация, арбитраж, процедура пред комисия по жалбите. За целите на настоящата оценка на въздействието (ОВ) понятието АРС се отнася до решаването на спорове между потребители и търговци (потребителски спорове), свързани с продажбата на стоки и предоставянето на услуги от търговци. Схемите за АРС имат за цел решаването на възникващи между страните спорове посредством намесата на дадена структура (посредник, медиатор, омбудсман, комисия по жалбите и т.н.). В обхвата на АРС не попада разглеждането на спорове в рамките на вътрешни системи за разглеждане на жалби, поддържани от предприятията. Схемите за АРС, които имат за цел решаването на спорове между потребители и търговци посредством онлайн процедура, се наричат схеми за **онлайн решаване на спорове (ОРС)** и могат да се окажат ефективно средство, по-специално за разрешаването на спорове, свързани със сделки по интернет. Понастоящем ОРС обаче не е развито в достатъчна степен¹.

¹ ОРС може да съществува и за решаване на спорове между търговци (търговски спорове), което, както и АРС, не попада в обхвата на настоящата оценка на въздействието. Пример за ОРС по търговски спорове е предоставяната от Чешкия арбитражен съд услуга (www.adr.eu), която подпомага притежателите на търговски и други марки, регистриралите интернет-домейни и дружествата за регистрация по целия свят да решават споровете си посредством онлайн процедура.

Необходимостта от подобряване на достъпа на потребителите до правна защита посредством схеми за алтернативно решаване на спорове е повод за размисъл на равнището на ЕС. Настоящият анализ взема в пълна степен предвид различните равнища на развитие на АРС в държавите-членки, както и различните видове съществуващи схеми за АРС. Разликите в националните политики относно схемите за АРС (или липсата на такива) показват, че едностранните действия от страна на държавите-членки не водят до задоволително решение за потребителите и предприятията. Липсата на съгласувани и ефикасни системи за АРС в държавите-членки също се отразява върху възможността на потребителите да разчитат на тези системи за АРС при трансгранични или онлайн спорове, поради което достъпът до процедури за АРС/ОРС продължава да бъде много органичен. Трансграничните аспекти на установените проблеми при АРС и ОРС са пряко свързани с положението в национален план. Подобряването на трансграничното АРС зависи от подобряването на националното АРС.

Оценката на въздействието се занимава изключително с областта на извънсъдебното решаване на спорове. Тя има за цел анализирането на редица варианти на политиката с цел да се подобри правната защита на потребителя посредством АРС и ОРС. Други съществуващи инструменти, с които се укрепва прилагането на правата на потребителите на вътрешния пазар посредством съдебни и изпълнителни способности, не попадат в обхвата на настоящата ОВ.

2. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПРОБЛЕМА

Значителен дял от европейските потребители срещат проблеми при покупката на стоки и услуги на вътрешния пазар. През 2010 г. такъв е бил случаят при приблизително един на всеки пет европейски потребителя². Независимо че като цяло осигуреното от законодателството равнище на защита на потребителите е високо, проблемите, които срещат потребителите, често остават неразрешени. Претърпените от европейските потребители загуби поради проблеми със закупени стоки или услуги се оценяват на 0,4 % от БВП на ЕС. Това включва понесените от европейските потребители вреди във връзка с трансграничното пазаруване, които се оценяват между 500 милиона и 1 милиард евро³.

Установени бяха четири основни недостатъка, които възпрепятстват ефективността на АРС. Празноти в обхвата на АРС, слаба осведоменост и качество на схемите за АРС

Европейските потребители не разполагат с еднакъв достъп до качествени схеми за АРС в ЕС. Независимо от приблизително 750-те съществуващи национални схеми за АРС, продължават да са налице празноти както в географски, така в секторен мащаб. Освен това липсата на подробна информация представлява значителна пречка за използването

² ЕБ 342, стр. 169.

³ Ако се приеме, че загубите за отделното лице са сходни при местните и трансграничните покупки, оценката на претърпяната от потребителите в ЕС загуба, свързана с трансграничното пазаруване, е между 500 милиона и 1 милиард евро. Това предположение се подкрепя например и от факта, че при сравняването на опита при пазаруване на клиенти по местни и трансгранични сделки, изглежда няма значителна разлика по отношение на срещаните проблеми. 16 % от клиентите са установили забавяне на продукт, закупен в рамките на трансгранична сделка в ЕС, докато 18 % от клиентите са установили забавяне на продукт, закупен в рамките на местна сделка.

на АРС от страна на потребителите. Предприятията рядко предоставят информация на потребителите относно схемата за АРС, която е компетентна да разгледа техния спор на мястото на продажбата или след продажбата. На последно място, схемите за АРС не винаги спазват основните принципи като прозрачност, безпристрастност и ефективност, установени в двете препоръки на Комисията от 1998 и 2001 г.

ОРС за трансгранични сделки от електронната търговия

Недостатъчният обхват на АРС в държавите-членки в целия ЕС води до неефективно решаване на споровете, свързани със сделки от електронна търговия. През 2010 г. повече от половината от получените от мрежата на европейските потребителски центрове жалби (56,3 %) бяха свързани със сделки от електронна търговия, от които по-малко от 9 % можаха да бъдат отнесени до схема за АРС в друга държава-членка. Много малко от съществуващите схеми за АРС предлагат възможността целият процес да протече онлайн. Протичането на целия процес онлайн би позволило да се спести време и да се улесни общуването между страните.

3. СУБСИДИАРНОСТ И НЕОБХОДИМОСТ ОТ ДЕЙСТВИЕ НА РАВНИЩЕТО НА ЕС

Защитата на потребителите попада в обхвата на споделената компетентност между ЕС и държавите-членки. Както се посочва в член 169 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС), ЕС съдейства, *inter alia*, за закрилата на здравето, сигурността и икономическите интереси на потребителите, както и за развитието на тяхното право на информация, просвета и самоорганизиране с цел защита на техните интереси. Инициатива за АРС/ОРС на основание член 114 ДФЕС ще спомогне за постигането на тези цели в контекста на правилното функциониране на вътрешния пазар. Същевременно тя ще е в съответствие с принципите за субсидиарност и пропорционалност.

Развитието на АРС/ОРС за потребители е от съществено значение за благоприятното положение на потребителите и предприятията и за подобряване на функционирането на вътрешния пазар, както бе потвърдено във всички елементи на становището на заинтересованите страни в обществената консултация и обсъждане.

Дванадесет години след Препоръките на Комисията относно схемите за АРС за потребители анализът на положението понастоящем сочи, че предприето само на национално равнище действия няма да доведе до достатъчен обхват на АРС. Поради това европейските потребители не разполагат с еднакъв достъп до схеми за АРС в ЕС. Също така не е гарантирано предоставянето на информация на потребителите относно АРС във всички сектори на пазара на дребно. Ако развитието на АРС зависи само от действията на държавите-членки, ще продължават да липсват качествени схеми за АРС в някои сектори на пазара на дребно и в някои географски области на ЕС. Равнището на осведоменост сред потребителите и предприятията ще продължава да бъде ниско, докато наблюдението на националните АРС се осъществява от държавите-членки на доброволен принцип. На последно място, няма да е налице гаранция, че схемите за АРС/ОРС спазват основните принципи, които осигуряват тяхното качество. Това недостатъчно и откъслечно развитие на АРС в ЕС е в противоречие с целите на ДФЕС, тъй като то подкопава или създава нови пречки за функционирането на вътрешния пазар, създава различно равнище на защита на потребителите в ЕС и променливи условия за извършване на стопанска дейност. Освен това, без наличието на добре

функционираща система на местно APC, върху която да бъде основано и въведено трансграничното APC, не може да бъде постигнато развитието на ефикасно и ефективно APC за трансгранични спорове.

Липсата на ефективно APC/OPC ограничава потенциала на тези способи за решаване на спорове и създава несъгласуваност по отношение на ефективността при разглеждане на потребителски спорове в различни държави-членки, по-специално по отношение на трансгранични спорове. Това положение се отразява неблагоприятно на доверието на потребителите при трансгранично пазаруване. Както предприятията⁴, така и потребителите ясно посочват, че опасенията във връзка с евентуалните проблеми с правната защита в друга държава-членка ги възпира да извършват трансгранични продажби и покупки и по-този начин те не се възползват в пълна степен от потенциалните предимства на вътрешния пазар⁵. Необходимо е да бъде отделено специално внимание на изграждането на доверието на потребителите във вътрешния пазар и на гарантирането на еднакви условия за дейност на предприятията във всички държави-членки.

Освен това, независимо от ниското равнище на сключваните понастоящем трансгранични сделки от електронна търговия, е налице един бързо разрастващ се цифровизиран пазар на дребно в рамките на държавите-членки⁶. Поради това осигуряването на прости, евтини и ефективни способи за извънсъдебна правна защита е от още по-голямо значение за потребителите и търговците, за да могат да сключват трансгранични сделки онлайн. Действия на равнището на държавите-членки няма да доведат до създаването на онлайн решаване на спорове в целия ЕС, което, както се посочва в Програмата в областта на цифровите технологии, е важно средство за популяризирането на електронната търговия.

Поради последиците и мащаба си преследваните цели могат да бъдат постигнати по-добре посредством мерки на равнището на ЕС. Явно предимство при определянето на общите принципи и критерии за схемите за APC във всички държави-членки ще бъде ефективното и адекватно разглеждане на потребителските спорове, свързани както с местни, така и с трансгранични сделки. Това също така ще гарантира по-хомогенното развитие на APC/OPC в ЕС.

Едностранни действия на равнището на държавите-членки не могат да осигурят на потребителите и търговците посочените по-горе предимства в достатъчна степен. Има вероятност несъгласуваните усилия на държавите-членки да доведат до допълнително разпокъсване на APC, което на свой ред ще допринесе за неравноправно третиране на

⁴ По-специално МСП, тъй като техният ограничен административен капацитет не би им предоставил възможност да предявяват иски по съдебен ред. Достъпността на лесни способи за решаване на спорове като APC би могло да отстрани тези опасения от страна на малките и средните предприятия.

⁵ Наличните данни сочат, че 1 на всеки 20 потребители среща проблеми при трансграничното закупуване на стоки или услуги, докато 59 % от търговците посочват като сериозна пречка за трансграничните си продажби потенциално високите разходи по трансграничното разглеждане на жалби и решаване на спорове в сравнение със същите дейности на местно равнище.

⁶ За периода 2004—2010 г. дялът на лицата, които са поръчали стоки или услуги по интернет в ЕС-25, нарасна значително от 22 % на 37 %, по-специално в Обединеното кралство, Люксембург, Германия, Нидерландия, Франция и северните държави, в които 45 %—65 % от ползващите интернет извършват покупки по интернет.

потребители и търговци на вътрешния пазар и ще създаде различаващи се равнища на правна защита на потребителите в ЕС.

4. ЦЕЛИ НА ПОЛИТИКАТА

Общите цели са следните: i) подобряване на функционирането на вътрешния пазар на дребно, в това число цифровизирания пазар на дребно; ii) постигане на високо равнище на защита на потребителите; iii) предоставяне на възможност на потребителите и търговците да решават ефективно своите спорове. В таблицата по-долу са описани конкретните и оперативните цели:

Конкретни цели	Оперативни цели
Обхват на APC, информация за APC, качество на APC	
Да се гарантира достъп до схеми за APC за улесняване на извънсъдебното решаване на спорове за потребители по местни и трансгранични спорове с търговци.	<ul style="list-style-type: none"> • Да се увеличи дялът на решените посредством схеми за APC местни и трансгранични потребителски спорове. • Да се намали броят на нерешените потребителски проблеми със закупени стоки или услуги на национално равнище и при трансгранични случаи.
Да се гарантира осведомеността на потребителите и предприятията относно съществуването на схеми за APC.	<ul style="list-style-type: none"> • Да се гарантира, че потребителите получават информация относно схемата за APC, която е компетентна да разгледа техния спор, по-специално при трансгранични казуси. • Да се гарантира, че потребителите и предприятията са запознати с общата информация относно схемите за APC, и тяхното използване, по-специално при трансгранични казуси.
Да се гарантира, че схемите за APC осигуряват качествено обслужване на потребителите и предприятията.	<ul style="list-style-type: none"> • Да се гарантира, че схемите за APC осигуряват безпристрастно обслужване на потребителите и предприятията. • Да се гарантира, че схемите за APC осигуряват компетентно и прозрачно обслужване на потребителите и предприятията. • Да се гарантира, че схемите за APC осигуряват ефективно обслужване. • Да се гарантира, че схемите за APC подлежат на редовно наблюдение.
Онлайн решаване на спорове (ОРС) за трансгранични сделки от електронната търговия	
Да се гарантира, че потребителите и предприятията могат да разчитат на механизъм за решаване онлайн на техните трансгранични спорове, възникващи от електронна търговия.	<ul style="list-style-type: none"> • Да се предостави възможност на потребителите и предприятията за разглеждане онлайн и чрез извънсъдебни способности на всички трансгранични спорове, възникващи от електронна търговия, посредством осигуряването на уебприложение на равнището на ЕС. • Да се изготвят общи критерии, на които ще се основава уебсистемата, за да се повиши ефективността ѝ.

5. ВАРИАНТИ НА ПОЛИТИКАТА И АНАЛИЗ

В таблицата по-долу са обобщени вариантите на политиката, набелязани за две от пораждащите проблеми области.

5.1. Обхват на АРС, информация за АРС, качество на АРС

Вариант 1	Непредприемане на действие от страна на ЕС (основен сценарий)
Вариант 2	Правен инструмент с незадължителен характер за насърчаване на развитието на качествени схеми за АРС за всички местни и трансгранични потребителски спорове, за насърчаване на предприятията да предоставят на потребителите информация за схемата за АРС, компетентна да разгледа техния спор, и за насърчаване на схемите за АРС да участват в съществуващите в ЕС мрежи за АРС в специални сектори.
Вариант 3	Правен инструмент със задължителен характер, за да се гарантира, че потребителите могат да отнасят всички свои местни и трансгранични спорове до качествени схеми за АРС, в чийто обхват попадат и онлайн услуги; че потребителите получават информация относно схемата за АРС, която е компетентна да разгледа техния спор; както и че схемите за АРС участват в съществуващите в ЕС мрежи за АРС в специални сектори.
Вариант 4	Правен инструмент със задължителен характер, за да се създаде модел за качествени национални схеми за АРС, така че да бъдат обхванати всички местни и трансгранични потребителски спорове, включително и по отношение на покупките онлайн. Този правен инструмент ще гарантира и че потребителите получават информация относно схемата за АРС, която е компетентна да разгледа техния спор, и че се създават мрежи в ЕС на схеми за АРС в специални сектори.

5.2. Онлайн решаване на спорове (ОРС) при трансгранични сделки от електронната търговия

Вариант 1	Непредприемане на действие от страна на ЕС (основен сценарий)
Вариант 2	Правен инструмент с незадължителен характер за свързване на националните схеми за АРС, които разглеждат трансгранични спорове, възникващи от електронна търговия, в ЕС мрежа.
Вариант 3	Правен инструмент със задължителен характер за създаването на система в ЕС, състояща се в уебплатформа, до която потребителите разполагат с пряк достъп и която ще се основава на националните схеми за АРС и ще разполага с възможност за разглеждане онлайн (ОРС) на трансгранични спорове, възникнали от електронна търговия, както и за определяне на общи критерии за функционирането на уебплатформата.
Вариант 4	Правен инструмент със задължителен характер за създаване на една структура в ЕС, която да разглежда онлайн всички трансгранични спорове, възникващи от електронна търговия.

6. СРАВНЕНИЕ НА ВАРИАНТИТЕ И ТЯХНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Беше извършена оценка на вариантите на политиката, свързани с областите, които пораждаат проблеми, съобразно критериите за ефективност, ефикасност и съгласуваност, посредством използването на скала от 0 до 5. Резултатите за всеки от комбинираните варианти по всеки от критериите (ефективност, ефикасност, съгласуваност) са представени в обобщената таблица по-долу. Крайните резултати показват степента, в която се очаква да допринесе всеки от комбинираните варианти за целите на политиката.

Кумулативно въздействие (ефективност, ефикасност и последователност)	Онлайн решаване на спорове за трансгранични сделки от електронната търговия			
	Вариант 1 на политиката	Вариант 2 на политиката	Вариант 3 на политиката	Вариант 4 на политиката
Обхват на APC, информация за APC, качество на APC				
Вариант 1 на политиката	0	3	5	7
Вариант 2 на политиката	3	6	6	8
Вариант 3 на политиката	6	9	15	11
Вариант 4 на политиката	8	8	13	12

От оценките в горната таблица може да бъде заключено, че комбинацията от варианти, която е свързана с липсата на действие от страна на ЕС, ще запази статуквото и поради това установените проблеми няма да бъдат преодолени. Комбинацията от варианти, която предвижда приемането на правни инструменти с незадължителен характер за преодоляване на установените проблеми, не е нито ефективна, нито ефикасна. Като последица от нея проблемите на потребителите ще останат нерешени, а претърпените загуби на вътрешния пазар ще останат невъзстановени. Не се очаква приемането на допълнителна препоръка да отбележи принос при преодоляването на съществуващите понастоящем проблеми.

Комбинацията от варианти, която предвижда приемането на правни инструменти със задължителен характер, изискващи създаването на схеми за APC, които могат да разглеждат спорове онлайн и са достъпни в сектори на икономиката, в които те понастоящем не съществуват (вариант 3 APC), ще гарантира осигуряването на пълен обхват на APC. Като последица от пълния обхват на APC ще бъде създадена необходимата рамка, въз основа на която чрез една уебсистема в ЕС могат ефективно да се разглеждат спорове, свързани с трансгранични сделки от електронна търговия (вариант 3 OPC). Поради това тази комбинация от варианти ще представлява най-ефективният и ефикасен способ за подобряване на начина на разглеждане на местните и трансграничните спорове.

Комбинацията от варианти, която е свързана с висока степен на хармонизиране в областта на APC и OPC (варианти 4), би осигурила пълен обхват, но би била непропорционална на целите на общата инициатива. Това се потвърждава и от отговорите в рамките на обществената консултация и двустранните обсъждания, проведени от службите на Комисията с държавите-членки. Освен това, създаването на една структура за OPC в ЕС би направило излишни структурите за APC на национално равнище, които съществуват понастоящем и разглеждат спорове онлайн. На последно място, тази тенденция не отчита положението в национален мащаб и е

непропорционална, тъй като е свързана с интензивна намеса „отгоре надолу“ от страна на ЕС, което също създава излишни разходи за ЕС.

В заключение, преследваните цели могат да бъдат постигнати най-добре посредством отделни, но допълващи се инструменти. Предпочетеният вариант е комбинацията от следните два варианта на политиката:

- (1) Рамкова директива, която да гарантира, че потребителите могат да отнасят всички свои местни и трансгранични спорове до качествени схеми за АРС, в чийто обхват попадат и онлайн услуги; че те получават информация за схемата за АРС, която е компетентна да разгледа техния спор, и че тези схеми за АРС участват в съществуващите в ЕС мрежи за АРС в специални сектори (вариант 3). Тя ще бъде задължителна за държавите-членки, като им оставя възможност да изберат формата и методите (как „да се запълнят празнотите“); както и
- (2) Регламент за създаването на система в ЕС, състояща се в уебплатформа, до която потребителите разполагат с пряк достъп и която ще се основава на националните схеми за АРС и ще разполага с възможност за разглеждане онлайн (ОРС) на трансгранични спорове, възникнали от електронна търговия, както и за определяне на общи критерии за функционирането на уебплатформата (вариант 3).

6.1. Въздействието на предпочетения вариант

Предпочетеният вариант ще промени положението за **потребителите**.

Потребителите ще имат възможност да отнасят до схема за АРС своите спорове (независимо от стопанския сектор, канала за покупка или държавата, в която се закупува продукта или услугата). Освен това те ще са сигурни, че всички схеми за АРС ще са прозрачни и ще разглеждат техните спорове ефективно и безпристрастно, поради което ще се чувстват по-добре подготвени и притежаващи повече права да се обърнат към АРС. Като последица от това ще бъдат повдигани и решавани по-голям брой потребителски проблеми. Сумите от възстановените загуби могат след това да бъдат повторно използвани на вътрешния пазар за закупуването на стоки и услуги. Подобно на това спестените суми от въвеждането на качествено АРС ще бъдат значителни и ще възлизат приблизително на 0,17 % от БВП на ЕС. Във всички договорни и търговски документи (напр. разписки, фактури) потребителите ще получават информация какъв вид АРС да използват в случай на спор с даден търговец. В резултат на това АРС ще стане общоизвестно на потребителите и равнището на осведоменост ще се повиши значително.

Цялостното въздействие върху **предприятията** ще бъде в разумни граници. За предприятията ще възникнат редица разходи, по-конкретно: i) от предприятията може да се изисква да учредят и финансират изцяло или отчасти схеми за АРС в секторите, в които такива още не съществуват. Свързаните с това разходи ще зависят от сектора, от отнесените за разглеждане спорове и от държавата. По-засегнати ще бъдат държави-членки, в които са налице малък брой схеми за АРС или в които такива схеми не съществуват. Свързаните със задължението за осигуряване на пълен обхват разходи за предприятията обаче не са пряко свързани със съществуващия обхват на АРС в държавата-членка, в която предприятията са установени. Пълният обхват на АРС не

изисква системното създаване от страна на предприятията на специални схеми за АРС във всеки от секторите за продажби на дребно. Вместо това държавите-членки могат със сътрудничеството на предприятията или без него да решат да създадат една основна или допълваща междусекторна структура, която да „запълни празнотите“ на тяхна територия. Освен това следва да се отбележи, че финансирането на схеми за АРС от предприятията вече е широко разпространена практика в много сектори и държави-членки. ii) предприятията трябва да приведат в съответствие своите договори и търговски документи, така че те да включват информация за съответните схеми за АРС. Това ще доведе до разходи за тях, които ще бъдат еднократни и ще възлязат приблизително на 771 милиона евро за целия ЕС (254 EUR на предприятие).

От друга страна, ако предприятията, в това число МСП, използват АРС вместо съдебни производства, те ще спестяват годишно от 1,7 до 3 милиарда евро, като същевременно спестеното време ще бъде 258 дни. Наред с това те ще подобрят своята репутация сред потребителите и ще решат в значителна степен проблемите, свързани с риска от накърняване на репутацията, като покажат готовността си за решаване на спорове по евтин и лесно достъпен начин. Поради това пълният обхват, който включва всички предлагани по интернет и извън него местни и трансгранични стоки и услуги, ще предостави възможност на предприятията да използват АРС. Това би им позволило да избегнат продължителни и скъпи съдебни производства и да запазят своята търговска репутация. Като последица от това предприятията, и по-специално МСП, ще имат стимули да подобрят своите вътрешни системи за разглеждане на жалбите и ще се гарантира по-добра конкуренция. В резултат на това предприятията ще бъдат по-склонни да предлагат продукти и услуги по интернет.

Въздействието върху **държавите-членки** също ще бъде в разумни граници. Ще възникнат разходи по създаването и поддържането на нова АРС, които държавите-членки може да е необходимо да заплатят изцяло или отчасти (в зависимост от естеството на финансирането на АРС, публично или с участието на частния сектор или и двете). Съответните разходи по прилагането ще бъдат сходни на описаните по-горе разходи за предприятията. Държавите-членки ще разполагат с възможността да изпълнят задължението за пълен обхват посредством различни варианти. Държавите-членки ще направят пределни разходи за докладване относно развитието на схемите за АРС.

Следва да се вземе предвид и въздействието върху **бюджета на ЕС**. ЕС ще заплати разходите за разработването на уебсистема за спорове, свързани с трансгранични сделки от електронна търговия, и за необходимите познания в рамките на мрежата на Европейските потребителски центрове. Като се имат предвид съществуващите схеми за АРС, които разглеждат спорове онлайн, както и сходните приложения в ЕС, необходимият бюджет за създаването на уебсистема може да бъде оценен приблизително на 2 милиона евро, а годишната поддръжка и текущите разходи ще възлязат приблизително на 300 000 EUR.

В заключение обхватът на намесата на ЕС се ограничава до действията, които са абсолютно необходими за постигане на поставените цели. Приемането на рамкова директива за развитието на АРС и регламент за създаването на система за ОРС на равнището на ЕС ще предостави най-ефективните средства за постигане на преследваните цели при най-ниско равнище на сравнителните разходи. Действието на равнището на ЕС отчита съществуващите схеми за АРС. Тежестта за предприятията и държавите-членки, която следва от предпочетения вариант, е най-пропорционална, тъй

като целите ще бъдат постигнати при най-ниско равнище на разходите и ще се избегне дублирането на разходи или ненужни административни тежести. В заключение, предпочетеният вариант е в съответствие с принципа на пропорционалност.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ/НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА

Предлаганите законодателни инициативи ще включват разпоредба, която гласи, че следва да бъде съставен доклад относно прилагането на инициативата и нейната целесъобразност и ефективност по отношение на постигането на целите. Освен това ще бъдат използвани редица показатели за наблюдение с цел да се измери напредъкът по постигането на преследваните с инициативите цели. Тези показатели ще включват увеличаването на броя на случаите на АРС и на броя на потребителите и търговците, които извършват онлайн трансгранични покупки и продажби; повишаването на равнището на осведоменост, повишаването с 20 % до 2020 г. на броя на предприятията, които проявяват готовност да извършват продажби онлайн в други държави-членки и повишаването с 10 % до 2020 г. на броя на потребителите, които проявяват готовност да извършват онлайн покупки от други държави-членки; както и равнището на спазване на критериите за качество от страна на схемите за АРС.