ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 17.10.2023 г.
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Предложение за

# ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

## за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове, както и на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828

(текст от значение за ЕИП)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} - {SWD(2023) 337 final}

# ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

## 1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

### Основания и цели на предложението

Директива 2013/11/ЕС[1] за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за АРС) дава възможност на потребителите в ЕС да решават своите спорове, произтичащи от договорни задължения, с търговци, установени в ЕС, чрез качествени извънсъдебни процедури. Основната цел е да се гарантира, че във всички държави членки е налице достъп до структури за АРС, които отговарят на общи критерии за качество, за бързо решаване на спорове във всички сектори на потребителския пазар по взаимно съгласие, по достъпен и справедлив начин. Това законодателство е от ключово значение за осигуряването на високо равнище на защита на потребителите на вътрешния пазар, което им позволява да разрешават спорове с ниска стойност, за които не са склонни да се обърнат към съда поради разходите и времето, които може да означава това. За търговците директивата допринася за това те да запазят добра репутация, като участват в процедури за АРС и спазват резултатите от АРС.

Директивата обаче беше изготвена преди повече от 10 години и не обхваща добре споровете, произтичащи от новите тенденции на потребителския пазар. Всъщност потребителите в ЕС купуват много повече онлайн, включително от търговци извън ЕС. За съжаление успоредно с това се увеличава излагането на нелоялни практики — чрез онлайн интерфейси — които съществено нарушават или накърняват, целенасочено или като следствие, способността на получателите на услугата да правят автономен и информиран избор или да вземат информирани решения (тъмни модели), скрита реклама, фалшиви отзиви, подвеждащи представяния на цени или липса на важна преддоговорна информация. Тези тенденции оказват въздействие до известна степен и върху офлайн покупките, тъй като потребителите все повече се влияят от цифровия маркетинг, засягащ предпочитанията на потребителите към конкретни марки и търговци. Тези промени застрашават доверието на потребителите в цифровите пазари и чрез тях се експлоатира уязвимостта на потребителите. Това означава, че потребителите се нуждаят от ефикасни процедури за разрешаване на спорове, които стават все по-сложни.

В оценката на Комисията от 2023 г. на прилагането на Директивата за АРС в целия ЕС се стига до заключението, че АРС, по-специално трансграничното АРС, все още не се използва в достатъчна степен в много държави членки поради редица фактори като разходите, сложните процедури, езика и приложимото право. Обхватът на Директивата за АРС, който е тясно определен, не е подходящ за разрешаването на широк кръг от спорове, които възникват, по-специално на цифровите пазари. Подходът за минимална хармонизация, възприет в Директивата за АРС, позволи на държавите членки да изготвят своя собствена рамка за АРС, която да съответства на тяхната култура, инвестиции, ресурси, инфраструктура, осведоменост и др. Във връзка с това в своята законодателна работна програма за 2023 г.[2] Комисията обяви пакета от мерки за прилагане на законодателството за защита на потребителите, в който се предвиждат

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32013L0011

[2] Вж. ред 8 от приложение II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

предложения на Комисията с целенасочени изменения на Директивата за АРС и отмяна на Регламента за онлайн решаване на спорове (ОРС)[3].

Това предложение има за цел **да запази настоящия подход за минимална хармонизация** и само да го измени, за да го направи по-пригоден към съвременните потребителски пазари.

Целите на преразгледаната директива за АРС са:

- да приведе рамката за АРС в съответствие с цифровите пазари, като изрично обхване широк спектър от права на потребителите в ЕС, които може да не са изрично описани в договорите или които се отнасят до преддоговорни етапи;
- да засили използването на АРС при трансгранични спорове чрез по-персонализирана помощ за потребителите и търговците;
- да опрости процедурите за АРС в полза на всички участници; да включи намаляване на задълженията за докладване на структурите за АРС и задълженията на търговците за предоставяне на информация, като същевременно се насърчават търговците да увеличат участието си в искове за АРС чрез въвеждане на задължение да дадат отговор.

За постигането на тези цели в това предложение са представени следните елементи:

- **Приложно поле:** изясняване и разширяване на материалния и географския обхват на Директивата за АРС, така че тя да обхване:
- всички видове спорове в областта на потребителското право на ЕС (т.е. не само спорове, свързани с договор). Проблем със сегашната директива е, че приложното ѝ поле е тясно определено и затова може да изключва спорове, свързани с преддоговорни етапи или законоустановени права, като например смяната на доставчици на услуги или защитата срещу блокиране на географски принцип;
- обхващане на спорове между потребители от ЕС и търговци извън ЕС (които ще могат да участват в процедурите за АРС на доброволен принцип, по същия начин, както за търговците от ЕС).
- **Задължение за отговор**: изискване търговците да отговарят на запитване, отправено от структура за АРС, дали възнамеряват да участват в предложената процедура за АРС или не (но с него не се налага участие в процедури за АРС).
- **Задължения за предоставяне на информация**: премахване на задължението на търговците да информират потребителите за структурите за АРС, в случай че не възнамеряват да участват в такава процедура.
- **Трансгранично АРС**: възлагане на съответните органи, и по-специално на европейските потребителски центрове, на нова подкрепяща роля да подпомагат и насочват потребителите при трансгранични спорове, а на Комисията — да въведе лесни за ползване цифрови инструменти, които да помогнат на потребителите да бъдат насочвани към компетентен орган за разрешаване на споровете им.

[3] Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители); https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013R0.

В своето съобщение „Дългосрочна конкурентоспособност на ЕС: перспективи след 2030 г.“[4] Комисията подчерта колко важно е чрез нормативната уредба да се гарантира постигането на целите на Съюза при минимални разходи. Поради това тя пое ангажимент да даде нов тласък за рационализиране и опростяване на изискванията за докладване, като крайната цел е тази тежест да се намали с 25 %, без да се подкопават съответните цели на политиката. Ето защо преразглеждането на АРС/ОРС попада в пакета за рационализирането.

Изискванията за докладване играят ключова роля за гарантиране на правилното прилагане и добрия мониторинг на законодателството. Разходите за тях като цяло се компенсират до голяма степен от ползите, които носят, по-специално при наблюдението и гарантирането на спазването на ключовите мерки на политиката. Изискванията за докладване обаче могат да бъдат и несъразмерно обременяващи за заинтересованите страни, особено МСП и микропредприятията. Тяхното натрупване с течение на времето може да доведе до излишни, дублиращи се или остарели задължения, неефективна честота и график на докладване или неподходящи методи за събиране на данни. Чрез по-нататъшно рационализиране на рамката за АРС в целия ЕС инициативата следва да доведе до икономии на разходи и по-малка административна тежест както за компетентните органи за АРС, така и за търговците в съответствие с REFIT и с принципа на отмяна на предишни тежести при въвеждане на нови (one-in-out-out), както и да допринесе за по-голяма равнопоставеност за търговците от ЕС и извън него.

Поради това рационализирането на задълженията за докладване и намаляването на административната тежест са приоритет.
В този контекст това предложение има за цел да се опростят инициативите, включени в обхвата на правната защита на потребителите, чрез:

а) премахване на задълженията на търговците да предоставят информация за АРС;

б) Вместо годишни доклади структурите за АРС ще трябва да представят на компетентните органи за АРС доклади за своите дейности на всеки две години и вече не трябва да докладват за сътрудничеството си в рамките на мрежите от структури за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, ако е приложимо;

в) Структурите за АРС вече няма да трябва да предоставят на компетентните органи на всеки две години оценка на ефективността на сътрудничеството си в рамките на мрежите от структури за АРС, на обучението, предоставяно на техния персонал, и оценка на ефективността на процедурата за АРС, предлагана от структурата, както и на възможните начини за подобряване на нейното функциониране.

**Съгласуваност с действащите разпоредби в тази област на политиката**

Директивата за АРС е процедурна директива, в която се предвиждат критерии за качество, които да се прилагат от структурите за АРС по сходен начин в целия Съюз, и процедурите за държавите членки за акредитиране на такива структури, за наблюдение на тяхното съответствие с критериите и за гарантиране на ефективно равнище на прозрачност по отношение на съществуването и функционирането на такива структури.

[4] COM(2023) 168.

Предложените изменения имат за цел да се гарантира, че всички потребителски спорове, по-специално тези, възникващи на цифровите пазари, които включват извъндоговорни задължения, и тези, свързани с извъндоговорни законоустановени права, могат да бъдат разглеждани от структурите за АРС. Като с тях се изяснява и разширява обхватът на Директивата за АРС, с измененията ще се повиши нейната съгласуваност със съществуващото законодателство за защита на потребителите, като се позволи на структурите за АРС да разглеждат по-широк кръг от спорове, които са посочени в приложението към нея. Следователно подобренията ще окажат положително въздействие върху постигането на целите в тази област на политиката.

Предложението е и част от първи пакет от мерки за рационализиране на изискванията за докладване. Това е стъпка в непрекъснат процес на цялостно разглеждане на съществуващите изисквания за докладване, с цел да се оцени дали те продължават да са уместни и да се направят по-ефикасни. Рационализацията, въведена с тези мерки, няма да засегне постигането на целите в тази област на политиката. Въпреки това спестяването на разходи и време, инвестирани в задълженията за докладване, които по никакъв начин не подобряват процеса на АРС, е в полза на предприятията и структурите за АРС.

**Съгласуваност с други политики на Съюза**

Член 21 от Законодателния акт за цифровите услуги относно извънсъдебното решаване на спорове не засяга Директивата за АРС (член 21, параграф 9). Освен това в него се урежда начинът, по който ползвателите на посреднически услуги могат да подават жалби във връзка с решенията на посредника за модериране на съдържание във връзка с незаконно или вредно съдържание, включително когато доставчикът на услуги реши да не предприема действия след уведомяване. Дори ако такова незаконно съдържание или съдържание, което по друг начин е несъвместимо с общите условия на посредника, може да се отнася до лоши търговски практики на търговец трето лице, спорът съгласно член 21 от Законодателния акт за цифровите услуги се урежда между посредника и получателя, засегнат от решението за модериране на съдържанието, и се ограничава до ограниченията, приложими за въпросното съдържание или профил. Директивата за АРС ще продължи да се прилага за потребителски спорове с търговеца трето лице, които обикновено се отнасят до това как да се получат пари обратно, как да се поправят дефектни продукти, как да се прекрати договор, който се основава на неравноправни клаузи, и т.н. Поради това Директивата за АРС предоставя допълнителни средства на потребителите, така че те да решават въпроси, свързани с незаконни търговски практики на търговеца, а не с модерирането на съдържание, извършвано от посредника.

В рамките на Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT) Комисията гарантира, че нейното законодателство е пригодно за целта, насочено е към нуждите на заинтересованите страни и свежда до минимум тежестта, като същевременно постига своите цели. Поради това настоящите предложения се вписват в програмата REFIT, тъй като с тях се намалява сложността на задълженията за докладване, произтичащи от правната среда на ЕС.

Независимо от това, че някои изисквания за докладване са от основно значение, те трябва да бъдат възможно най-ефикасни, като се избягват припокривания, премахва се ненужната тежест и се използват възможно най-много цифрови и оперативно съвместими решения.

Рационализацията, въведена с целенасочените изменения на Директивата за АРС, няма да засегне постигането на целите в областта на политиката поради следните причини:

- Задължителната информация за АРС на уебсайта на търговците не е ефективна за търговците, които не възнамеряват да участват в процедури за АРС и не са задължени да го правят в съответствие с националното законодателство или законодателството на ЕС. Напротив, търговците, които активно участват в АРС, ще бъдат свободни да популяризират този факт пред своите клиенти по подходящ начин.
- Задължението за докладване на структурите за АРС се опростява, за да се намали честотата на техните доклади от една на две години. Това ще даде възможност за събиране на повече информация и по този начин за по-добра база данни, за да се оцени тяхното функциониране в средносрочен план. Някои елементи не следва да бъдат задължителни, тъй като структурите за АРС решават коя информация е най-подходяща за публикуване и/или предаване на компетентните органи. Спестените разходи и време следва да се използват за други цели, като например обучение на техния персонал.

## 2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

### Правно основание

Правното основание за предложената преразгледана директива за АРС е член 114 от ДФЕС относно доизграждането на вътрешния пазар, при надлежно спазване на член 169 от ДФЕС[5]. То предоставя на ЕС компетентността да приеме мерки за сближаване на националните правила във връзка със създаването и функционирането на вътрешния пазар. Чрез създаването на високо равнище на защита на потребителите предложението има за цел да подпомогне гладкото функциониране на вътрешния пазар.

### Субсидиарност

Преразгледаната директива за АРС ще осигури по-добър достъп на всички потребители и търговци до висококачествено и икономически ефективно извънсъдебно разрешаване на спорове, адаптирано към цифровите пазари. Чрез превръщането на АРС в по-просто и по-ефективно от гледна точка на разходите средство за разрешаване на спорове с трансгранично измерение и насърчаването на обединяването на подобни случаи в една процедура се спомага за увеличаване на ефикасността на разрешаването на спорове, включително в трансграничен контекст. Това от своя страна следва да повиши доверието на потребителите в пазаруването онлайн, но също така и в потреблението на туристически и пътнически услуги в ЕС и извън него.

Целите на предлаганото действие не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен само от отделните държави членки и затова могат да бъдат постигнати по-добре от ЕС поради обхвата или въздействието на предлаганото действие. Действията на ЕС ще гарантират постоянно високо равнище на защита на потребителите, по-голямо доверие на потребителите в АРС и засилено изграждане на мрежи и обмен на най-добри

[5] В член 169 от ДФЕС се посочва, че целите за подкрепа на интересите на потребителите и осигуряване на високо равнище на защита на потребителите могат да бъдат постигнати чрез мерки, приети по силата на член 114 от ДФЕС.

практики на равнище ЕС (например относно използването на цифрови инструменти за повишаване на икономическата ефективност и съгласуваността на АРС, процедурите за разглеждане на случаи, секторното АРС и др.).

Опростените изисквания за докладване са наложени от законодателството на ЕС. Поради това рационализирането се извършва по-добре на равнището на ЕС, за да се гарантира правна сигурност и последователност на докладването за целите на съпоставимостта на данните, когато се оценяват прилагането и напредъкът на АРС във всички държави членки.

**Пропорционалност**

При оценката на въздействието беше извършена проверка за пропорционалност, за да се гарантира, че предложените варианти на политиката са пропорционални въз основа на разходите и ресурсите. Предложението има амбициозен и ориентиран към бъдещето подход, който води до по-големи ползи за потребителите и обществото като цяло благодарение на разширяването и изясняването на обхвата. Това ще даде възможност за извънсъдебно разрешаване на повече спорове, което ще повиши доверието на потребителите в пазарите и ще направи пазарите по-ефективни. По-лесното разрешаване на спорове улеснява за предприятията и управлението на следпродажбеното обслужване на потребителите, като същевременно ще бъде намалена тежестта за тях по отношение на прозрачността. Въвеждането на задължение за търговците да отговарят на искания от структури за АРС ще позволи процедурите да бъдат по-бързи, тъй като бързо ще стане ясно дали търговецът е съгласен да участва или не. Предложението не надхвърля строго необходимото за постигане на заложените в него цели.

С него се запазва подходът за минимална хармонизация, като се осигурява известна степен на гъвкавост за държавите членки, включително при вземането на решение дали участието на търговеца в АРС е задължително или доброволно, или дали е смесено в зависимост от пазарните сектори.

Въпреки големия брой потребители, които използват системи за решаване на спорове, предоставяни от онлайн пазари като част от техните посреднически услуги, Комисията не предлага тези услуги да бъдат регулирани. Вместо това тя прие препоръка, насочена към онлайн пазарите и търговските сдружения в ЕС, за да поясни, че техните системи за решаване на спорове са важни инструменти за алтернативно решаване на спорове, които могат да разрешат много потребителски спорове и значително да подобрят достъпа до решаване на трансгранични спорове. Ако тези системи са създадени вътрешно, те следва да бъдат в съответствие с критериите за качество в Директивата за АРС, за да се гарантира независимост и справедливост както за потребителите, така и за търговците, които са страни по спора. Освен това се предлага Регламентът за ОРС да бъде отменен, тъй като не носи значителни ползи по отношение на достъпа до качествено АРС за онлайн потребителите. Тази отмяна ще намали значително тежестта за предприятията, тъй като се премахва задължението за всички онлайн търговци, установени в ЕС, да предоставят връзка към платформата за ОРС и да поддържат специален електронен адрес.

Рационализирането на изискванията за докладване до структурите за АРС намалява административната тежест чрез въвеждане на някои промени в съществуващите изисквания, които не засягат същността на по-широката цел на политиката.

Предложението се ограничава до онези промени, които са необходими, за да се гарантира ефикасното докладване, без да се променят съществените елементи на съответното законодателство.

**Избор на инструмент**

Избраният инструмент е директива за изменение на Директива 2013/11/ЕС. Директивата е обвързваща по отношение на резултата за осигуряване на функционирането на вътрешния пазар, но оставя на националните органи свобода при избора на формата и средствата за постигане на този резултат. Това ще даде възможност на държавите членки да изменят действащото законодателство (в резултат от транспонирането на Директива 2013/11/ЕС) само дотолкова, доколкото това е необходимо, за да се осигури съответствие, като по този начин сведат до минимум въздействието на тази реформа върху законодателните си системи.

Успоредно с това преразглеждане се предлага да се отмени Регламент (ЕС) № 524/2013[6] относно онлайн решаване на потребителски спорове (ОРС) и да се прекрати платформата за ОРС, създадена с този регламент, поради неефикасността на тази система и непропорционалните разходи за предприятията от ЕС. Поради това е необходимо да се изменят директивите на ЕС, които съдържат позовавания на Регламента за ОРС.

## 3. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОСЛЕДВАЩИТЕ ОЦЕНКИ, КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

**Последващи оценки/проверки за пригодност на действащото законодателство**

През 2023 г. Комисията извърши цялостна оценка[7] в съответствие с 5-те критерия (ефективност, ефикасност, целесъобразност, съгласуваност, добавена стойност от ЕС) в инструментариума за по-добро регулиране. Основният въпрос беше да се оцени до каква степен Директивата за АРС е помогнала на потребителите да решават споровете си с търговци по задоволителен начин и в съответствие с нейните хармонизирани изисквания за качество, посочени в глава II от Директивата за АРС.

Като цяло Директивата за АРС се изпълнява правилно от всички държави членки. Като се има предвид подходът за минимална хармонизация, държавите членки решават относно управлението, изграждането и структурата на националната рамка за АРС. Участието на търговците варира значително в отделните държави членки в зависимост от това дали участието им е задължително или доброволно, дали резултатът е обвързващ или не, или дали съществуват практики на „публично изобличаване“, *inter alia*.

Достъпът до АРС зависи от таксите, наличната помощ, наличието на лесни за ползване процедури, осведомеността и др. Има много пречки пред достъпа до АРС, особено при трансграничните случаи (във връзка с приложимото право, езика, разходите, сложните процедури). Инвестициите на структурите за АРС в цифровизацията доказаха, че

[6] Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

[7] Оценката се публикува и като пакет с предложението.

правят АРС по-евтино в дългосрочен план и подобряват съгласуваността на резултатите от него. Разходите за АРС варират значително в отделните държави членки в зависимост от съществуващата инфраструктура, модела на финансиране, броя на акредитираните и наблюдавани структури за АРС, таксите за потребители и търговци, както и в зависимост от това дали са съществували преди това структури за АРС. Липсата на данни за определянето на разходите затруднява изчисляването на разходната ефективност на АРС. В сравнение обаче с разходите, които потребителите, търговците и държавите членки биха понесли, ако всички потребителски спорове трябваше да се разглеждат в съда, системата за АРС е много по-ефективна от гледна точка на разходите. Възможно е да се реализират някои икономии на разходи чрез намаляване на някои тежести при докладването, които бяха оценени като непропорционални от много заинтересовани страни.

Ограничаването на обхвата до търговците, установени в ЕС, обаче лишава много потребители от достъп до системи за справедлива правна защита. В кризисни ситуации, например пандемията от COVID-19 и неотдавнашната енергийна криза, процедурите за АРС се оказаха важни механизми за справяне с нарасналия брой потребителски проблеми, породени от кризите. Ето защо тези кризи не поставят под въпрос целесъобразността на директивата, а въпросът е дали някои механизми следва да бъдат укрепени, по-специално за да се даде възможност на структурите за АРС да разглеждат повече случаи едновременно чрез обединяване на случаи.

Подходът за минимална хармонизация беше приветстван и заинтересованите страни силно препоръчаха той да бъде запазен. Структурите за АРС се възползваха от действията на равнище ЕС, които им предложиха платформа за обмен на най-добри практики и финансова помощ за подобряване на тяхната инфраструктура, включително разглеждането на случаите, изграждането на капацитет и осведомеността за АРС.

**Заключенията от оценката накараха Комисията да обмисли законодателно предложение за изменение на действащата Директива за АРС, за да стане тя по-добре пригодна за цифровите пазари.**

**Консултации със заинтересованите страни**

За основан на обективни данни подход при изготвянето на своите политики Комисията:

а) проведе две многоезични обществени консултации с ретроспективен и ориентиран към бъдещето подход към АРС; и публикува покана за предоставяне на данни, в която се подчертават мерките на политиката за преразглеждането на Директивата за АРС, на своя уебсайт „Споделете мнението си“;

б) организира различни консултативни семинари с физическо присъствие или в хибриден формат, включително асамблеята по въпросите на АРС през 2021 г.; тематична дискусия на срещата на високо равнище по въпросите на потребителите и на трансграничната кръгла маса относно АРС през 2022 г.;

в) изработи въпросник, който да помогне на компетентните органи за АРС да съставят своите национални доклади за АРС за 2022 г. в съответствие с член 26 от Директивата за АРС;

г) участва в различни прояви за събиране на обратна информация относно начините за подобряване на АРС (напр. събития, свързани с годишнини на

структурите за АРС, събития, свързани с АРС, организирани от мрежите FIN-Net и Travel-net, информационни сесии и др.);

д) възложи проучване, съсредоточено върху прилагането на АРС на място в 4 юрисдикции, и проучване на поведението във връзка с АРС;

е) разгледа последните документи за изразяване на позиция относно АРС от основните заинтересовани страни, включително ECC-Net[8], BEUC[9] и др.

Тъй като по-голямата част от заинтересованите страни от всички категории подчертаха необходимостта от преразглеждане на Директивата за АРС чрез разширяване на нейния обхват, така че да включва изрично спорове, свързани със законоустановените права на потребителите, независимо от съществуването или липсата на договор или от съдържанието на договора, което да направи рамката за АРС по-достъпна и следователно ефективна от гледна точка на разходите, по-специално за справяне с трансгранични спорове. Налице са различни мнения относно това дали да се стимулира колективното АРС чрез обединяване на случаи поради ограничените ресурси и капацитет на някои структури за АРС. В контекста на откритата обществена консултация 58 % от 111-те респонденти изразиха подкрепата си за колективното АРС. Трансграничната кръгла маса също така стигна до заключението, че колективното АРС следва да бъде насърчавано като начин да се гарантира устойчивостта на структурите за АРС по време на криза. Заинтересованите страни обаче подчертаха, че структурата на колективното АРС следва да се определя от държавите членки.

Някои заинтересовани страни считат, че повишаването на ролята на звената за контакт за ОРС, за да станат фактически звена за контакт за АРС, би подобрило особено потенциала за разрешаване на трансгранични спорове. По-голямата част от заинтересованите страни считат, че тъй като платформата за ОРС е неефективна, е необходимо да се предоставят лесни за ползване инструменти за по-добро насочване на потребителите относно техните възможности за правна защита и възможните структури за АРС, които да използват.

Заинтересованите страни подчертаха също, че европейските потребителски центрове играят много важна роля за подпомагане на потребителите при проблеми, свързани с техните трансгранични покупки. Например на неофициалното заседание на министрите по въпросите на потребителите, организирано от чешкото председателство на Съвета през септември 2022 г., бе потвърдено, че всички държави членки са доволни от помощта, предоставяна от ECC-Net на потребителите при техните трансгранични спорове, и смятат, че ролята на центровете ще бъде засилена в бъдеще.

Участниците в асамблеята по въпросите на АРС през 2021 г. подчертаха колко е важно да се намалят задълженията за докладване на структурите за АРС, за да се освободят ресурси, които биха могли да се използват за разширяване на обхвата им.

**Събиране и използване на експертни становища**

Комисията възложи на външни изпълнители три проучвания, свързани с АРС:

[8] https://www.eccnet.eu/publications

[9] https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

(1) Проучване за събиране на данни: т.е. за да се анализира обратната информация, получена от ретроспективната обществена консултация, националните доклади за АРС, представени на Комисията от всички държави — членки на ЕС, Норвегия и Исландия, и 5 проучвания на конкретни случаи, които се основаваха на изучаване на документи и интервюта в следните сектори (електронна търговия, пътуване, финанси, ИИ в АРС и акредитация на структури за АРС).

(2) Проучване на поведението във връзка с АРС за това как потребителите да бъдат подтикнати да използват АРС и как подпомаганият от ИИ лоубот (lawbot) би бил от полза потребителите да разберат по-добре своята правна защита и да намерят подходящата структура за АРС.

(3) Правно проучване, в което се разглежда академичната литература относно АРС/ОРС в 4 държави — членки на ЕС.

Всички проучвания ще бъдат публикувани на страницата на Комисията за АРС: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_bg.

Предложението за намаляване на тежестта на докладването беше изготвено след процес на вътрешен контрол на съществуващите задължения за докладване и въз основа на опита от прилагането на съответното законодателство. Тъй като то е стъпка в процеса на непрекъсната оценка на изискванията за докладване, произтичащи от законодателството на ЕС, контролът на подобна тежест и на нейното въздействие върху заинтересованите страни ще продължи.

**Оценка на въздействието**

При оценката на въздействието бяха анализирани четири различни варианта. Предпочитаният вариант се отнасяше до разширяването на материалния обхват на директивата, опростяването на трансграничното АРС и въвеждането на задължение за отговор за търговците.

Този вариант би довел до увеличаване на броя на потенциалните спорове, решавани чрез АРС, с около 4,5 % като пряко следствие от разширяването на материалния обхват на директивата, така че да включва и потребителски спорове, надхвърлящи стриктно свързаните с договорите въпроси, тъй като биха могли да бъдат включени допълнителни спорове относно законоустановени права, които не са изрично посочени в договор или свързани с въпроси, произтичащи от правата на потребителите, като например смяна на доставчика на услуги, дискриминация, прозрачност при ценообразуването и преддоговорна информация или преносимост на съдържанието. Понастоящем, както се вижда от определянето на проблема в оценката на въздействието, приблизително 2 250 000 потребители се сблъскват с проблеми и потенциално биха искали да ги разрешат с АРС. Този голям брой потребители, които се интересуват от АРС, обаче намалява значително, когато става въпрос действително да се иска процедура за АРС. Това се дължи на различни явления, като например липсата на познания за съществуващите структури за АРС, очакваните големи закъснения и т.н. Потребителите претеглят размера на загубата си спрямо тежестта, която предвиждат, и ще решат да поискат процедура за АРС само ако въпросната сума е относително висока. Органите за АРС извършват тестове за допустимост, например за обхвата на съответните права и за вида доказателства, които трябва да бъдат представени във връзка с предишни контакти с търговеца. Тези тестове допълнително намаляват броя на случаите, които в крайна сметка се подлагат на процедура за АРС. Според данните,

предадени от 23 национални компетентни органа, средно само 300 000 случая годишно в целия ЕС се приемат за отговарящи на условията за решаване чрез процедура за АРС. Около половината от тези случаи няма да бъдат решени по този начин, тъй като в повечето случаи търговците не са задължени да се съгласят да участват, или търговецът и потребителят се съгласяват да уредят спора преди приключването на процедурата за АРС, или не могат да намерят приемливо решение и решават да се откажат от процедурата за АРС.

От общия брой от 2 250 000 потребители, които проявяват интерес към провеждане на АРС, приблизително 4,5 % имат спор, който понастоящем би попаднал извън обхвата на Директивата за АРС и следователно би бил недопустим за АРС (100 000 спора). Следователно с тази мярка потенциалните спорове се увеличават от 300 000 действителни спора на 400 000. За всеки допустим спор се изпраща уведомление от структурата за АРС, която получава жалба, до съответното предприятие за започване на извънсъдебно разрешаване на спора. От тези 400 000 уведомления, изпратени от структури за АРС до предприятия, 240 000 ще се превърнат в спорове[10], а приблизително 128 000 няма да получат отговор[11].

Ако в директивата бъде въведено задължение за отговор, разходите на предприятията за изпращане на единен отговор се оценяват на около 20 EUR (включително изготвяне, обработване и изпращане), което води до общи разходи за предприятията в размер на 2,6 милиона евро годишно, или 23 милиона евро за 10 години[12]. Част от тези 128 000 потенциални спора, на които предприятията сега ще трябва да отговорят[13], биха могли да се превърнат в действителни спорове, а отрицателните отговори на предприятията могат да доведат до по-голяма сигурност за потребителите, които биха могли да решат да предявят иска си (или не) другаде. Смята се, че от 128 000 потенциални спора приблизително 77 000 биха се превърнали в действителни спорове[14] (най-вече тези, свързани с предприятия, които преди това не са знаели за АРС, което би довело до общо близо 200 000 нови спора при този вариант на политиката[15]). Ако потребителите печелят в 90 % от случаите (като предприятията приемат резултата от АРС), това би намалило вредите с 33 милиона евро годишно[16], т.е. 290 милиона евро за 10 години. Обработването на тези 200 000 нови спора обаче може да струва до 60 милиона евро годишно[17] (527 милиона евро за 10 години) за структурите за АРС, които биха могли да се финансират по различни начини[18]. Предоставянето на възможност за обединяване на

---

10 Съотношението 180 000/300 000, което сега се прилага към 400 000.

11 96 000, както се вижда от определянето на проблема, т.е. 32 % от общия брой, което при 400 000 дава 128 000. Не е известно колко уведомления не са получили отговор от МСП и колко — от големите предприятия.

12 За актуализацията на стойностите се прилага дисконтов фактор от 3 %.

13 Следва да се отбележи, че както се вижда в оценката (приложение 6), участието на търговците вече се изисква винаги в шест държави членки (DK, HU, IS, LT, LV, SK). В други седем държави членки участието на търговците е задължително в конкретни сектори (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), а в други четири се изисква участие на търговците при определени обстоятелства (BE, HR, PT, SE). За опростяване при изчисляването на тези оценки не се взема предвид това, което се признава като ограничение.

14 Като се прилага същата логика, че ако е поискано от европейските потребителски центрове, приблизително 60 % от предприятията обикновено постигат споразумение с потребителите. Така 60 % от предприятията, които са приканени да отговорят, биха отговорили положително.

15 300 000 — 180 000 според базовия сценарий + 77 000.

16 200 000*90 %*185 EUR.

17 300 EUR на спор, вж. определението на проблема.

18 Трябва обаче да се има предвид, че структурите за АРС ще реализират икономии от мащаба след определен момент и следва да се вземат предвид само пределните разходи за добавяне на допълнителни спорове. Освен това разходите, свързани с тези допълнителни спорове, предполагат по-големи разходи, които трябва да бъдат направени от няколко страни, ако случаите се озоват в съда.

подобни случаи срещу конкретен търговец от структурите за АРС би довело до икономии за тях (в резултат на по-ефективното обработване), като компенсира разходите им с 11 милиона евро годишно (т.е. 97 милиона евро за 10 години)[19]. Нетните допълнителни разходи за структурите за АРС, като се вземат предвид икономиите от мащаба, биха могли да варират от 0 до 49 милиона евро годишно (средно 25 милиона евро) или от 0 до 430 милиона евро за 10 години (средно 215 милиона евро). Структурите за АРС, които понасят разходи, могат също да ги прехвърлят на търговците, които знаят, че все пак ще реализират икономии в сравнение с отнасянето на спора до съда. Задължението за отговор ще замени текущото изискване за оповестяване на информация относно АРС за предприятията, които не възнамеряват, нито са задължени да разрешават спорове чрез АРС (64 %[20] от търговците)[21]. От оценката на въздействието, свързана с действащата директива за АРС[22], е известно, че коригираните с оглед на инфлацията разходи за предоставяне на информация на потребителите са около 310 EUR на предприятие[23]. Това са до голяма степен еднократни разходи. Всяка година за новосъздадените предприятия, които не се придържат към структури за АРС[24], общите икономии ще възлизат на 99 милиона евро годишно[25], т.е. 870 милиона евро за 10 години; така част от разходите, произтичащи от „добавянето на информация за АРС в договори, фактури, разписки, уебсайтове, брошури/листовки“[26], ще бъдат спестени и за съществуващите предприятия на обща стойност 165 милиона евро годишно, т.е. 1,4 милиарда евро за 10 години (общо 2,3 милиарда евро за 10 години като икономии за предприятията).

Предоставянето на подпомагаща роля на европейските потребителски центрове (или други органи) означава, че те ще трябва да съдействат на АРС по въпроси относно приложимото право в други държави членки, като превеждат кореспонденция и документи, които са от значение за случая, и т.н. Според оценките това ще изисква около 50 еквивалента на пълно работно време (ЕПРВ) в целия ЕС, като се абсорбира наново еквивалентният брой длъжности, действащи като звена за контакт за ОРС в държавите членки. Тази мярка с нулеви разходи[27] на свой ред би намалила допълнително вредите за потребителите и би спестила разходи на структурите за АРС.

---

19 Това е консервативна оценка, свързана с потенциалните икономии. При нея се взема предвид броят на потенциалните спорове (380 000) и се приема, че само 10 % от тях са обединени. Като се има предвид, че средната стойност на един спор е 300 EUR, икономиите възлизат на 11 милиона евро.

20 Индекс на условията за потребителите — Потребителите и единният пазар, 2019 г., consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf (europa.eu).

21 В проучването на поведението относно АРС/ОРС беше установено, че „информацията, предоставена на уебсайтовете на структурите за АРС, не изглежда да е основен стимулиращ фактор за използване“. Това важи особено ако търговецът, който трябва да разкрие тази информация, не възнамерява да участва в процедура.

22 Оценка на въздействието, придружаваща документите „Предложение за директива на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за АРС за потребители) и „Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители)“ {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

23 254 EUR x 1,2217 като кумулативна инфлация между 2012 г. и 2023 г. (в 2013dollars.com/Europe).

24 Евростат: 500 000 нови търговци на едро и дребно всяка година в ЕС x 64 % = 320 000.

25 320 000 (вж. бележка под линия по-горе) x 310 EUR (разходи за търговците за изпълнение на задължението за предоставяне на информация).

26 35 % от общите разходи (оценка на въздействието от 2011 г.), т.е. 109 EUR. Приемаме, че 10 % от тях ще трябва да бъдат разпечатвани всяка година, като разходите възлизат на 11 EUR на съществуващо предприятие, което не се придържа към структура за АРС (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

27 Звената за контакт за ОРС се финансират от бюджета на държавите членки, а европейските потребителски центрове се съфинансират от ЕС. При прехвърлянето на тези работни места държавите членки ще имат по-малко разходи, а ЕС — малко повече.

**Социални въздействия**: Сигурността, че ще получат бързо отговор на техните жалби, подадени до подходящо АРС, би намалила драстично стреса на потребителите, които биха оценили по-добре осъществимостта на различните възможности за разрешаване на спорове. Разширеното приложно поле на директивата също така би намалило броя на висящите съдебни дела, тъй като понастоящем потребителите могат да намерят решение само в съда. Замяната на платформата за ОРС няма да има социално въздействие върху заетостта, тъй като звеното за контакт на държавите членки (около 50 ЕПРВ в целия ЕС) ще бъде абсорбирано от европейските потребителски центрове с нови трансгранични отговорности за АРС.

**Въздействия върху околната среда**: Разширяването на обхвата на директивата, така че да включва извъндоговорни спорове, би позволило на потребителите да търсят правна защита за вреди, произтичащи от нелоялни търговски практики, включително такива, свързани с подвеждащи твърдения за екологосъобразност. Възможността за получаване на правна защита срещу заблуждаващи твърдения за екологосъобразност чрез АРС ще увеличи усилията на публичните органи за защита на потребителите и ще допринесе за постигането на целите на стратегията за Европейския зелен пакт. В същия контекст потребителите ще могат да подават искове за АРС и по други случаи с въздействие върху околната среда, като например тези, свързани с подвеждаща преддоговорна информация по отношение на енергийни договори или твърдения за екологосъобразност.

Предложението се отнася до ограничени и целенасочени промени в законодателството с оглед да се рационализират изискванията за докладване. Промените се основават на опита от прилагането на законодателството. Те не влияят съществено върху политиката, а само гарантират по-ефикасно и ефективно прилагане. Поради целевия им характер и липсата на съответни варианти на политиката не е необходимо да се извършва оценка на въздействието.

**Пригодност и опростяване на законодателството**

Мерките в предложеното преразглеждане ще предоставят следните възможности за подобряване на ефикасността, изчислявани на годишна база:

- 370 милиона евро текущи икономии на разходи за приспособяване за предприятията (замяна на платформата на ЕС за ОРС);
- 264 милиона евро текущи икономии на разходи за приспособяване за предприятията (премахване на задълженията за оповестяване на информация за АРС).

Предпочитаният вариант е свързан със следните малки годишни разходи за приспособяване:

- 2,6 милиона евро текущи разходи за приспособяване за предприятията (от задължението за отговор);
- 25 милиона евро текущи разходи за приспособяване за структурите за АРС (обработване на допълнителни спорове);
- 11 милиона евро, свързани със спазването на изискванията от страна на частните доставчици на платформи за ОРС.

Тази обща сума от 39 милиона евро годишно е силно компенсирана от 634-те милиона евро годишни икономии на разходи, произтичащи от опростяването.

Не е известно колко са споровете с МСП и колко са с големи предприятия, така че разходите, свързани със задължението за отговор, по принцип могат да бъдат поделени с МСП. Тъй като обаче МСП са по-голямата част от предприятията, те ще бъдат и основните бенефициери на спестени разходи от предоставянето на информация, във връзка както със замяната на платформата за ОРС, така и с АРС като цяло. Този вариант ще окаже положително въздействие върху конкурентоспособността на МСП в ЕС, тъй като икономиите могат да се използват за повишаване на привлекателността на техните цени и евентуално за насърчаване на иновациите.

Проучване на поведението, проведено във връзка с изискванията за информация за АРС, показа, че понастоящем изискването към търговците да оповестяват ясно на своите уебсайтове връзката за ОРС не оказва положително въздействие върху намерението на потребителите да използват АРС. По този начин премахването ѝ няма да има отрицателни последици за участието на потребителите в АРС. Няма да е необходимо предприятията, които извършват дейност онлайн, да поддържат електронен адрес за кореспонденция за ОРС, което ще им спестява 100 EUR годишно. Така общата **полза за предприятията** ще бъде 370 милиона евро спестени годишно, т.е. **3,3 милиарда евро за 10 години**. Освен това новосъздадените предприятия в ЕС през следващите 10 години няма да понесат разходи за предоставяне на информация за ОРС на своя уебсайт, но тази оценка вече е включена в изчисленията, свързани с премахването на информацията за АРС.

**Основни права**

Предложението на Комисията има като цяло положително въздействие върху основните права. Разширеният материален и географски обхват на директивата ще гарантира, че потребителите имат достъп до частни средства за правна защита за по-широк кръг от спорове, като по този начин ще се укрепи правото им на ефективни правни средства за защита, посочено в член 47 от Хартата на основните права на ЕС. Въпреки че въвеждането на задължение за отговор ще изисква от търговците да разглеждат всички потенциални спорове, препратени им от структурите за АРС, фактът, че предприятията не са задължени по силата на директивата да участват в АРС, гарантира спазването на тяхната свобода на стопанска инициатива.

## 4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Преразглеждането на Директивата за АРС няма да доведе до нови финансови задължения за Комисията, поради което за това не са необходими допълнителни човешки и административни ресурси. В подкрепа на новите разпоредби, добавени в Директивата за АРС, съществуващите кредити, предназначени за подпомагане на правната защита на потребителите в рамките на програмата „Единен пазар“ за периода 2021—2027 г.[28], ще бъдат използвани за подобряване на достъпа до списъка на структурите за АРС, който вече е публикуван от Комисията като част от платформата за ОРС, или за подкрепа на европейските потребителски центрове да подпомагат по-

[28] Регламент (ЕС) 2021/690 на Европейския парламент и на Съвета от 28 април 2021 г. за създаване на програма за вътрешния пазар, конкурентоспособността на предприятията, включително малките и средните предприятия, областта на растенията, животните, храните и фуражите, и европейската статистика (програма „Единен пазар“), и за отмяна на регламенти (ЕС) № 99/2013, (ЕС) № 1287/2013, (ЕС) № 254/2014 и (ЕС) № 652/2014 (текст от значение за ЕИП) (ОВ L 153, 3.5.2021 г., стр. 1—47).

добре потребителите, които търсят съвет относно трансгранични решения за правна защита. Програмата „Единен пазар“ също позволява отпускането на безвъзмездни средства на структурите за АРС с цел подобряване на тяхната разходна ефективност, например чрез цифровизация или обучение на персонала им.

## 5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ

**Планове за изпълнение и механизъм за мониторинг, оценка и докладване**

С директивата за изменение не се въвеждат промени по отношение на задълженията на Комисията за мониторинг, предвидени в член 26 от Директивата за АРС: т.е. на всеки четири години тя ще представя доклад за оценка на ефикасността на Директивата за АРС (в нейния изменен вид) въз основа на съществуващите източници на данни, включително националните доклади, които компетентните органи трябва да представят на Комисията също на всеки четири години.

**Подробно разяснение на отделните разпоредби на предложението**

Тъй като тази директива е директива за изменение, във връзка с изменяните членове от Директивата за АРС са направени следните описания.

Член 2 — Обхват

Настоящият обхват на Директивата за АРС е ограничен до споровете, произтичащи от договорни задължения за продажба на стоки или услуги. Чрез настоящото преразглеждане Комисията предлага да се разшири обхватът, така че той да включва доброволни процедури за АРС срещу всички търговци, които продават стоки или услуги, включително цифрово съдържание и цифрови услуги, на потребители, пребиваващи в ЕС, и споровете, свързани с преддоговорните етапи, по време на които съществуват права на потребителите, независимо дали потребителят в крайна сметка сключва договор. Това се отнася например до заблуждаващата реклама, липсващата, неясната или подвеждащата информация, неравноправните клаузи или гаранционните права. Освен това разширяването на обхвата има за цел да обхване споровете, свързани с други основни законоустановени права на потребителите, като например правото да не бъдат подлагани на практики за блокиране на географски принцип, да сменят доставчиците на далекосъобщителни услуги или да получават достъп до основни финансови услуги.

Член 4 — Определения

Определенията за „спорове на национално равнище“ и „трансгранични спорове“ в Директивата за АРС са в съответствие с настоящия обхват и следователно в тях се прави позоваване единствено на договорни спорове с търговци, установени в Съюза. Комисията предлага тези определения да бъдат изменени, за да се обхванат всички спорове, свързани с основните законоустановени права на потребителите. Освен това новото определение за „трансграничен спор“ има за цел да обхване и случаите, при които търговецът е установен извън Съюза.

Член 5 — Достъп до структурите за АРС и процедурите за АРС

В сегашната формулировка на член 5, параграф 1 се предвижда държавите членки да гарантират съществуването на структури за АРС, отговарящи на изискванията на Директивата за АРС, които разглеждат спорове между потребители и търговци, установени на съответните им територии. С предложеното разширяване на обхвата търговците, установени извън ЕС, също могат да участват (на доброволен принцип) в процедурите за АРС. Поради това Комисията предлага да се установи задължение за държавите членки да създадат структури за АРС, които да имат компетентност да разглеждат такива спорове между потребители и търговци, установени извън ЕС.

За да се защитят потребителите с ограничени умения за цифрова грамотност, в член 5, параграф 2, буква а) се урежда възможността при поискване уязвимите потребители да изпращат и да имат достъп до документи в нецифров формат. В член 5, параграф 2, буква б) се подчертава необходимостта уязвимите потребители да имат лесен достъп до процедури за АРС чрез приобщаващи инструменти, докато с член 5, параграф 2, буква в) се осигурява правото на преразглеждане на автоматизирана процедура от физическо лице. С член 5, параграф 2, буква г) се засилва вече съществуващата в някои държави членки възможност структурите за АРС да обединяват подобни случаи срещу конкретен търговец, за да се спестят ресурси за АРС и време за съответните търговец и потребители, като се дава право на засегнатите потребители да възразят срещу подобно обединяване.

В член 5, параграф 4, буква а) се пояснява, че въпреки че потребителите са задължени да се опитат да решат спора двустранно с търговеца, структурите за АРС не следва да въвеждат непропорционални правила за начина на свързване с търговеца, преди да може да се пристъпи към АРС.

С член 5, параграф 8 за търговците се въвежда задължението да дадат отговор с цел те да бъдат стимулирани да участват по-активно в АРС. Макар търговците да не са задължени да участват в АРС, освен ако това не е изрично предвидено в националното законодателство или в секторното законодателство на ЕС, се предлага те да бъдат задължени да отговорят на искане от структура за АРС в срок, не по-дълъг от 20 работни дни, относно това дали планират да участват в процедура за АРС срещу тях или не.

Член 7 — Прозрачност

С изменението от „годишни“ доклади за дейността, публикувани от структурите за АРС, на доклади за дейността „на две години“ се цели облекчаване на административната тежест и разходите за тези структури. Въпреки че сътрудничеството се насърчава, член 7, параграф 2, буква з) се заличава, поради което от структурите за АРС вече няма да се изисква да докладват за сътрудничеството на структурите за АРС в рамките на мрежите от структури за АРС с цел улесняване на трансграничното решаване на спорове.

Член 13 — Информация за потребителите, предоставяна от търговците

Комисията предлага да се заличи член 13, параграф 3, с който на търговците се налага задължение да предоставят на потребителите информация относно АРС и да посочат дали възнамеряват да използват процедура за АРС. Този член е излишен предвид член 13, параграф 1 за търговците, които поемат ангажимент да участват в АРС, като същевременно търговците, които не желаят да участват в АРС, се задължават да

информират потребителите за този факт. В резултат на това подобна информация обезсърчава потребителите да изберат процедура за АРС. Тя е контрапродуктивна и създава неоправдана тежест за търговците.

Член 14 — Помощ за потребителите

С оглед на слабото използване на АРС в трансгранични случаи Комисията предлага засилване на помощта за потребителите, като създава звена за контакт за АРС, за предпочитане като част от европейските потребителски центрове, които вече играят важна роля за оказването на помощ на потребителите при техните трансгранични покупки. Тези звена за контакт за АРС ще насърчават използването на АРС, ще оказват помощ на потребителите и търговците при процедурите за АРС, например предоставяне на машинен превод, насочване на потребителите към компетентната структура за АРС, разясняване на различните процедури, съдействие при подаването на жалби и т.н. Ако държавите членки са съгласни, тези звена могат също така да оказват помощ при случаи на национално равнище.

Член 19 — Информация, която се съобщава на компетентните органи от структурите за решаване на спорове

Комисията предлага да се заличат член 19, параграф 3, букви е)—з), съгласно които структурите за АРС трябва да информират компетентните за АРС органи относно: а) оценката на ефективността на мрежите за АРС, б) информацията за обученията, които се предоставят на персонала, и в) оценката на начина, по който те възнамеряват да подобрят работата си. Целта е да се намали административната тежест за структурите за АРС и спестените ресурси да се прехвърлят по-скоро за разглеждане на повече спорове или инвестиране в подобряване на производителността.

Член 20 — Роля на компетентните органи и на Комисията

В допълнение към член 20, параграф 4, съгласно който от Комисията се изисква да публикува списъка на акредитираните структури за АРС — който понастоящем се публикува на уебсайта на платформата за ОРС — в новия член 20, параграф 8 се предвижда, че Комисията трябва да разработи и поддържа лесни за ползване инструменти за подобряване на насочването на потребителите, с други думи, за гарантиране, че хората, които търсят информация за това как да решат потребителски спор, ще могат бързо да получат отговор коя е най-добрата структура за АРС, с която да се свържат за своя случай. Новите инструменти ще интегрират съществуващия многоезичен списък на структурите за АРС и ще предоставят интерактивни решения за потребителите, с които те да търсят най-добрите структури за АРС за конкретните си спорове. Тези инструменти следва също така да предлагат информация за други механизми за правна защита и връзки към новосъздадените звена за контакт за АРС.

Член 24 — Съобщаване

По силата на член 24, параграф 4 държавите членки се задължават да съобщят имената и координатите за връзка на определените звена за контакт за АРС до определена дата.

2023/0376 (COD)

Предложение за

# ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

## за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове, както и на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828

(текст от значение за ЕИП)

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,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

(1) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета[1] беше приета с цел да се гарантира, че потребителите в рамките на Съюза имат достъп до висококачествени процедури за алтернативно решаване на спорове (АРС) за решаване на договорните спорове, произтичащи от продажбата на стоки или предоставянето на услуги от установени в Съюза търговци на потребители, пребиваващи в Съюза. В нея се предвижда наличието на процедури за АРС за всички видове потребителски спорове на национално равнище и трансгранични потребителски спорове в рамките на Съюза, като се гарантира, че процедурите за АРС отговарят на минималните стандарти за качество. С нея се въвежда изискване за държавите членки да наблюдават работата на структурите за АРС. За да се повиши осведомеността на потребителите и да се насърчи използването на АРС, в директивата също така се предвижда, че от търговците следва да се изисква да информират своите потребители за възможността да уредят спора си по извънсъдебен път чрез процедури за АРС.

(2) През 2019 г. Комисията прие доклад относно прилагането на Директива 2013/11/ЕС и на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета[2], в който се посочва, че Директива 2013/11/ЕС е довела до увеличаване на покритието на потребителските пазари в целия Съюз с качествени структури за АРС. В доклада обаче се посочва също, че в някои сектори и държави членки

[1] Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

[2] Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

използването на процедурите за АРС от страна на потребителите и предприятията изостава. Една от причините за това е ниското равнище на осведоменост на търговците и потребителите относно тези процедури в държавите членки, в които те са въведени едва отскоро. Друга причина е липсата на доверие у потребителите и търговците в нерегулираните структури за АРС. От данните, предоставени от националните компетентни органи в началото на 2022 г., както и от извършената през 2023 г. оценка на прилагането на Директива 2013/11/ЕС е видно, че използването е останало относително стабилно (с изключение на леко увеличение на случаите, свързано с пандемията от COVID-19). Повечето заинтересовани страни, с които бяха проведени консултации в контекста на тази оценка, потвърдиха, че липсата на осведоменост и разбиране за процедурите за АРС от страна на потребителите, слабото участие на търговците, пропуските в обхвата на АРС в някои държави членки, високите разходи и сложните национални процедури за АРС, както и различията в правомощията на структурите за АРС са често срещани фактори, които възпрепятстват използването на процедурите за АРС. При трансграничното АРС съществуват допълнителни пречки, като езика, липсата на познания по приложимото право, както и специфични трудности при достъпа за уязвимите потребители.

(3) Тъй като поне две от пет онлайн трансакции, извършени от потребители, пребиваващи в Съюза, са с търговци, установени в трети държави, обхватът на Директива 2013/11/ЕС следва да бъде разширен, за да се даде възможност на търговците от трети държави, които желаят да участват в процедура за АРС, да го направят. Никакви процедурни пречки не следва да възпрепятстват потребителите, пребиваващи в Съюза, да решават спорове срещу търговци, независимо от тяхното място на установяване, ако търговците приемат да следват процедура за АРС чрез структура за АРС, установена в държава членка.

(4) Сложността на потребителските спорове претърпя значителни изменения след приемането на Директива 2011/13/ЕС. Цифровизацията на стоките и услугите, нарастващото значение на електронната търговия и цифровата реклама при сключването на потребителски договори доведоха до увеличаване на броя на потребителите, изложени на подвеждаща онлайн информация и манипулативни интерфейси, които не им позволяват да вземат информирани решения за покупка. Поради това е необходимо да се поясни, че договорните спорове, произтичащи от продажбата на стоки или услуги, включват цифровото съдържание и цифровите услуги, и да се разшири приложното поле на Директива 2011/13/ЕС отвъд тези спорове, така че потребителите да могат също така да търсят обезщетение за практики, които им причиняват вреди на преддоговорен етап, независимо дали по-късно се обвързват с договор.

(5) Освен това Директива 2011/13/ЕС следва да обхваща и правата на потребителите, произтичащи от законодателството на Съюза, което урежда отношенията между потребители и търговци, когато не съществуват отношения от договорен характер, по отношение на правото на достъп и заплащане за стоки и услуги, без дискриминация въз основа на гражданството, местопребиваването или мястото на установяване, както е предвидено в членове 4 и 5 от Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета[3]; правото на откриване и

[3] Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 г. за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиваването или мястото на установяване

прехвърляне на банкови сметки, както е предвидено в членове 9, 10, 11 и 16 от Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета[4], и на недискриминация, както е предвидено в член 15 от посочената директива; правото на получаване на прозрачна информация относно условията за таксуване на дребно за повиквания и SMS съобщения при роуминг, както е предвидено в членове 13, 14 и 15 от Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета[5], правото на прозрачност при ценообразуването на въздухоплавателните тарифи и такси, предвидено в член 23 от Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета[6]. Поради това следва да се предвиди, че споровете, които възникват във връзка с такива категории права на потребителите, могат да се разглеждат в рамките на процедури за АРС.

(6) Държавите членки следва да имат правото да прилагат процедури за АРС и по отношение на спорове, свързани с други извъндоговорни права, произтичащи от правото на Съюза, включително правата, произтичащи от членове 101 и 102 от ДФЕС, или правата на ползвателите, предвидени в Регламент (ЕС) 2022/1925 на Европейския парламент и на Съвета[7]. Това не засяга прилагането на тези правила от страна на публичните органи.

(7) Когато възникне спор между доставчик на онлайн платформа и получател на тази услуга във връзка с дейностите на този доставчик по модериране на незаконно или вредно съдържание на неговата платформа, по отношение на този спор се прилага член 21 от Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета[8] относно извънсъдебното уреждане на спорове в съответствие с член 2, параграф 4 от посочения регламент, като се има предвид, че в него се определят по-подробни правила във връзка с такива спорове.

(8) Определенията за „спор на национално равнище“ и „трансграничен спор“ следва да бъдат съответно адаптирани, за да се отрази разширяването на обхвата на Директива 2013/11/ЕС.

(9) За да се гарантира, че процедурите за АРС са подходящи за цифровата ера, в която комуникацията се осъществява онлайн, включително в трансграничен контекст, е необходимо да се гарантират бързи и справедливи процеси за всички потребители. Държавите членки следва да гарантират, че установените на тяхна територия структури за АРС са компетентни да осигуряват процедури за решаване на спорове между търговци, установени извън Съюза, и потребители, пребиваващи на тяхна територия.

---

на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 60I, 2.3.2018 г., стр. 1).

4 Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции (ОВ L 257, 28.8.2014 г., стр. 214).

5 Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (ОВ L 115, 13.4.2022 г., стр. 1).

6 Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността (ОВ L 293, 31.10.2008 г., стр. 3).

7 Регламент (ЕС) 2022/1925 на Европейския парламент и на Съвета от 14 септември 2022 г. за достъпни и справедливи пазари в цифровия сектор и за изменение на директиви (ЕС) 2019/1937 и (ЕС) 2020/1828 (Акт за цифровите пазари) (ОВ L 265, 12.10.2022 г., стр. 1).

8 Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1).

(10) Държавите членки следва да гарантират, че АРС осигурява възможност за потребителите при поискване да започват и следват процедури за АРС и офлайн. Следва да се гарантира също така, че когато се предоставят цифрови инструменти, те могат да се използват от всички потребители, включително уязвимите потребители или тези с различно равнище на цифрова грамотност. Държавите членки следва да гарантират, че при поискване страните по споровете винаги имат достъп до преразглеждане на автоматизираните процедури от физическо лице.

(11) Държавите членки следва също така да създадат възможност структурите за АРС да обединяват подобни случаи срещу конкретен търговец, за да направят резултатите от АРС последователни по отношение на потребителите, изложени на същата незаконна практика, и по-рентабилни за структурите за АРС и за търговците. Потребителите следва да бъдат съответно информирани и да имат възможност да откажат обединяването на споровете си.

(12) Държавите членки следва също така да не допускат въвеждането на непропорционални правила по отношение на причините, на които дадена структура за АРС може да се позове, за да откаже разглеждането на спор, като например задължението да се използва системата на дружеството за пренасочване след първи отрицателен контакт със службата за разглеждане на жалби или задължението да се докаже, че е установен контакт с конкретна част от следпродажбеното обслужване на дружеството.

(13) Съгласно Директива 2013/11/ЕС държавите членки могат да въвеждат национално законодателство, което да направи задължително участието на търговците в АРС в сектори, които държавите считат за подходящи, в допълнение към секторното законодателство на Съюза, в което се предвижда задължително участие на търговците в АРС. За да се насърчи участието на търговците в процедурите за АРС и да се осигурят надлежни и бързи процедури за АРС, от търговците следва да се изисква, особено в случаите, когато тяхното участие не е задължително, да отговарят в рамките на определен срок на отправените от структурите за АРС запитвания относно това дали възнамеряват да участват в предложената процедура.

(14) За да се облекчат изискванията за предоставяне на информация и докладване и за да се спестят разходи за структурите за АРС, националните компетентни органи и търговците, изискванията за докладване и информация следва да бъдат опростени, а обемът от информация, която структурите за АРС предоставят на компетентните органи, следва да бъде намален.

(15) С цел предоставяне на ефективна помощ на потребителите и търговците при трансгранични спорове е необходимо да се гарантира, че държавите членки създават звена за контакт за АРС с ясно определени задачи. Европейските потребителски центрове са в добра позиция да изпълняват такива задачи, тъй като са специализирани в предоставянето на помощ на потребителите по въпроси, свързани с техните трансгранични покупки, но държавите членки следва да могат да избират и други органи със съответен експертен опит. Определените звена за контакт за АРС следва да бъдат съобщени на Комисията.

(16) Въпреки факта, че процедурите за АРС са замислени да бъдат прости, потребителите могат да получават помощ от трето лице по свой избор в хода на процедурите за АРС. Държавите членки следва да гарантират, че подобна помощ се предоставя добросъвестно, за да се създадат условия за справедлива

процедура и пълна прозрачност, по-специално по отношение на евентуалните такси, изисквани в замяна на помощта.

(17) За да се гарантира, че потребителите могат лесно да намерят подходяща структура за АРС, особено в трансграничен контекст, Комисията следва да разработи и поддържа цифров интерактивен инструмент, който да предоставя информация за основните характеристики на структурите за АРС, както и връзки към уебстраниците на структурите за АРС, за които Комисията е уведомена.

(18) Поради това Директива 2013/11/ЕС следва да бъде съответно изменена.

(19) Тъй като Регламент (ЕС) № 524/2013 трябва да бъде отменен с отделен акт, вследствие на тази отмяна е необходимо също така да се изменят директиви (ЕС) 2015/2302[9], (ЕС) 2019/2161[10] и (ЕС) 2020/1828[11] на Европейския парламент и на Съвета,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

*Член 1*

***Изменения на Директива 2013/11/ЕС***

Директива 2013/11/ЕС се изменя, както следва:

1. В член 2 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Настоящата директива се прилага по отношение на процедурите за извънсъдебно решаване на спорове между потребители, пребиваващи в Съюза, и търговци, предлагащи стоки или услуги, включително цифрово съдържание и цифрови услуги, на тези потребители, 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 относно едно от следните:

а) договорни задължения, произтичащи от договори за продажба, включително за предоставяне на цифрово съдържание, или договори за услуги;

б) права на потребителите, приложими при извъндоговорни и преддоговорни ситуации, които са предвидени в правото на Съюза относно:

i) нелоялните търговски практики и условия,

ii) задължителната преддоговорна информация,

iii) недискриминацията въз основа на гражданство или местопребиваване,

iv) достъпа до услуги и доставки,

---

9 Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

10 Директива (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 г. за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза (ОВ L 328, 18.12.2019 г., стр. 7).

11 Регламент (ЕС) 2023/988 на Европейския парламент и на Съвета от 10 май 2023 г. относно общата безопасност на продуктите, за изменение на Регламент (ЕС) № 1025/2012 на Европейския парламент и на Съвета и на Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 2001/95/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и на Директива 87/357/ЕИО на Съвета (ОВ L 135, 23.5.2023 г., стр. 1).

v) средствата за правна защита в случай на несъответствие на продукти и цифрово съдържание,

vi) правото на смяна на доставчика, и

vii) правата на пътниците и пътуващите.

Държавите членки могат да прилагат предвидените в настоящата директива процедури за АРС и за категории спорове, различни от изброените в първа алинея, буква б).“.

2. В член 4, параграф 1 букви д) и е) се заменят със следното:

„д) „спор на национално равнище“ означава спор между потребител и търговец, свързан с договорни задължения и/или права на потребителите, предвидени в правото на Съюза, както е посочено в член 2, параграф 1, когато потребителят пребивава в същата държава членка, в която е установен търговецът;

е) „трансграничен спор“ означава спор между потребител и търговец, свързан с договорни задължения и/или права на потребителите, предвидени в актовете на Съюза, както е посочено в член 2, параграф 1, когато потребителят пребивава в държава членка, различна от държавата членка, в която е установен търговецът, или когато потребителят пребивава в държава членка, а търговецът е установен извън Съюза;“.

3. Член 5 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„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, или търговец, който не е установен на територията на никоя държава членка, но предлага стоки или услуги, включително цифрово съдържание и цифрови услуги, на потребители, пребиваващи на съответната си територия, могат да бъдат отнесени до структура за АРС, отговаряща на изискванията, посочени в настоящата директива.“;

б) в параграф 2 букви а)—г) се заменят със следното:

„а) гарантират, че потребителите могат да подават жалби и необходимите подкрепящи документи онлайн по проследим начин и че при поискване потребителите могат също така да подават тези документи и да имат достъп до тях в нецифров формат;

б) предлагат цифрови процедури за АРС чрез леснодостъпни и приобщаващи инструменти;

в) предоставят на страните по спора правото да поискат резултатът от процедурата за АРС да бъде преразгледан от физическо лице, когато процедурата е била извършена с автоматизирани средства;

г) могат да обединяват подобни случаи срещу конкретен търговец в една процедура, при условие че съответният потребител е информиран и не възразява срещу това;“

в) в параграф 4 буква а) се заменя със следното:

„а) потребителят не е опитал да се свърже с въпросния търговец, за да обсъдят жалбата и най-напред да се опитат да решат проблема директно с търговеца, без да се въвеждат непропорционални правила относно формата на тези контакти“;

г) добавя се следният параграф 8:

„8. Държавите членки гарантират, че търговците, установени на тяхна територия, с които се е свързала структура за АРС от тяхната държава или от друга държава членка, уведомяват тази структура за АРС дали приемат да участват в предложената процедура, като отговарят в разумен срок, който не надвишава 20 работни дни.“.

4. Член 7, параграф 2 се изменя, както следва:

а) в уводната си част първото изречение се заменя със следното:

„Държавите членки гарантират, че структурите за АРС осигуряват на своите уебсайтове, на траен носител при поискване, както и чрез други средства, които считат за подходящи, публичен достъп до изготвяните на две години доклади за дейността“.

б) буква з) се заличава.

5. В член 13 параграф 3 се заличава.

6. Член 14 се заменя със следното:

*„ Член 14*

***Помощ за потребителите***

1. Държавите членки гарантират, че по отношение на трансграничните спорове потребителите и търговците могат да получават помощ за достъп до структурата или структурите за АРС, компетентни да разгледат техния трансграничен спор.

2. Всяка държава членка определя звено за контакт за АРС, което отговаря за задачата, посочена в параграф 1. Всяка държава членка съобщава на Комисията наименованието и координатите за връзка на своето звено за контакт за АРС. Държавите членки поверяват отговорността за дейността на звената за контакт за АРС на своите центрове, принадлежащи към мрежата на европейските потребителски центрове, или ако това не е възможно — на потребителски организации или на друг орган, който се занимава със защита на потребителите.

3. Звената за контакт за АРС спомагат за комуникацията между страните и компетентната структура за АРС, което може да включва по-специално:

а) помощ при подаването на жалбата и в зависимост от случая, на съответната документация;

б) предоставяне на страните и на структурите за АРС на обща информация относно правата на потребителите в ЕС;

в) предоставяне на страните на разяснения относно процедурните правила, прилагани от конкретните структури за АРС;

г) информиране на жалбоподателя за други средства за правна защита, ако даден спор не може да бъде решен чрез процедура за АРС.

4. Държавите членки могат да предоставят на звената за контакт за АРС правото да оказват посочената в настоящия член помощ на потребители и търговци и при свързване със структури за АРС във връзка със спорове на национално равнище.

5. Държавите членки гарантират, че всички участници, оказващи помощ на потребители при трансгранични спорове или спорове на национално равнище, действат добросъвестно, за да позволят на страните по спора да постигнат споразумение за доброволно уреждане на спора и да предоставят относима информация на

потребителите при пълна прозрачност, включително информация относно процедурните правила и всички приложими такси.“.

7. В член 19, параграф 3 се заличават букви е), ж) и з).

8. В член 20 се добавя следният параграф:

„8. Комисията разработва и поддържа цифров интерактивен инструмент, който предоставя обща информация относно правната защита на потребителите и връзки към уебстраниците на структурите за АРС, за които Комисията е уведомена в съответствие с параграф 2 от настоящия член.“.

9. В член 24 се добавя следният параграф 4:

„4. До [*въведете дата*] държавите членки съобщават на Комисията наименованията и координатите за връзка на звената за контакт за АРС, определени в съответствие с член 14, параграф 2.“.

*Член 2*

***Изменение на Директива (ЕС) 2015/2302***

В член 7, параграф 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 буква ж) се заменя със следното:

„ж) информация за наличните вътрешни процедури за разглеждане на жалби и за алтернативните механизми за решаване на спорове (АРС) съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета[12] и когато е приложимо — информация за структурата за АРС, в чийто обхват попада търговецът;“.

*Член 3*

***Изменение на Директива (ЕС) 2019/2161***

В член 5 от Директива (ЕС) 2019/2161 буква б) се заменя със следното:
„б) подаване на жалба до компетентния европейски потребителски център, в зависимост от участващите страни.“.

*Член 4*

***Изменение на Директива (ЕС) 2020/1828***

В приложение I към Директива (ЕС) 2020/1828 точка 44 се заличава.

*Член 5*

***Транспониране***

1. До [*дд/месец/година — 1 година след влизането в сила*] държавите членки приемат и публикуват мерките, необходими, за да се съобразят с член 1 от настоящата директива. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези мерки от [дата].

2. До [*дд/месец/година… 1 година след влизането в сила на Регламент xx/….* [предложението за регламент на Европейския парламент и на Съвета за отмяна на Регламент (ЕС) № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски

[12] Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).“

спорове] държавите членки приемат и публикуват мерките, необходими, за да се съобразят с членове 2, 3 и 4 от настоящата директива. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези мерки от [*въведете дата*].

3. Когато държавите членки приемат мерките, предвидени в параграфи 1 и 2, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условията и редът на позоваване се определят от държавите членки.

4. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните мерки от националното законодателство, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

*Член 6*
***Влизане в сила***

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

*Член 7*
***Адресати***

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Брюксел на […] година.

| | |
|---|---|
| *За Европейския парламент* | *За Съвета* |
| *Председател* | *Председател* |