

I

(Законодателни актове)

РЕГЛАМЕНТИ

РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 524/2013 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 21 май 2013 година

**относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО)
№ 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители)**

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

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

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,в съответствие с обикновената законодателна процедура ⁽²⁾,

като имат предвид, че:

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

(2) В съответствие с член 26, параграф 2 от ДФЕС, вътрешният пазар обхваща пространство без вътрешни граници, в което свободното движение на стоки и услуги е гарантирано. За да може потребителите да имат доверие в цифровото измерение на вътрешния пазар и полза от него, е необходимо да имат достъп до прости, ефективни, бързи и евтини средства за разрешаване на спорове, възникнали при продажбата на стоки или предоставянето на услуги онлайн. Това е особено важно в случаите, когато потребителите извършват трансгранични покупки.

(3) В своето съобщение от 13 април 2011 г., озаглавено „Акт за единния пазар – Дванадесет лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието – „Заедно за нов тип икономически растеж“, Комисията посочи законодателството в областта на алтернативното решаване на спорове (АРС), което включва измерение, свързано с електронната търговия, като един от дванадесетте лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието в единния пазар.

(4) Фрагментирането на вътрешния пазар спъва усилията за насърчаване на конкурентоспособност и растеж. Нещо повече, неравният достъп до прости, ефективни, бързи и евтини средства за разрешаване на спорове, възникнали при продажбата на стоки или предоставянето на услуги в Съюза, както и неравномерността в качеството им и в информираността за тях представляват бариера в рамките на вътрешния пазар, която подкопава доверието на потребители и търговци при трансграничните покупки и продажби.

(5) В своите заключения от 24—25 март и от 23 октомври 2011 г. Европейският съвет прикани Европейския парламент и Съвета да приемат до края на 2012 г. първа поредица от приоритетни мерки, с които да дадат нов стимул на единния пазар.

(6) Вътрешният пазар е реалност за потребителите в тяхното всекидневие, когато пътуват, правят покупки и извършват плащания. Потребителите са ключови фактори на вътрешния пазар и поради това следва да бъдат централен елемент от него. Цифровото измерение на вътрешния пазар придобива жизненоважно значение както за потребителите, така и за търговците. Потребителите все по-често пазаруват онлайн и все по-голям брой търговци продават онлайн. Потребителите и търговците следва да се чувстват уверени при сключването на сделки онлайн, поради което от съществено значение е премахването на съществуващите бариери и повишаването на доверието на потребителите. Наличието на надеждно и ефикасно онлайн решаване на спорове (ОРС) би могло значително да спомогне за постигането на тази цел.

⁽¹⁾ ОВ С 181, 21.6.2012 г., стр. 99.

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

- (7) Възможността да се използват лесни и евтини средства за разрешаване на спорове може да засили доверието на потребители и търговци в цифровия единен пазар. Потребителите и търговците обаче все още са изправени пред трудности за намиране на извънсъдебни решения, по-специално за техните спорове, възникнали при трансгранични онлайн сделки. Така понастоящем тези спорове често остават нерешени.
- (8) ОРС предлага просто, ефективно, бързо и евтино извънсъдебно средство за решаване на спорове, възникнали при трансгранични онлайн сделки. В момента обаче липсват механизми, които да позволяват на потребителите и търговците да решават тези спорове с електронни средства; това е във вреда на потребителите, представлява пречка по-специално за трансграничните онлайн сделки и създава условия на неравнопоставеност на търговците и така възпрепятства общото развитие на онлайн търговията.
- (9) Настоящият регламент следва да се прилага за извънсъдебното решаване на спорове, инициирани от потребители, пребиваващи в Съюза, срещу търговци, установени в Съюза, които са предмет на Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за АРС за потребители) ⁽¹⁾.
- (10) С цел платформата за ОРС да може да се използва и за процедури за АРС, позволяващи на търговци да подават жалби срещу потребители, настоящият регламент следва да се прилага и за извънсъдебното решаване на спорове, инициирани от търговци срещу потребители, когато съответните процедури за АРС се предлагат от структури за АРС, включени в списъка съгласно член 20, параграф 2, от Директива 2013/11/ЕС. Прилагането на настоящия регламент към такива спорове следва да не поражда задължение за държавите членки да направят необходимото структурите за АРС да предлагат такива процедури.
- (11) Въпреки че преди всичко потребителите и търговците, реализиращи трансгранични онлайн сделки, ще имат полза от тази платформа за ОРС, настоящият регламент следва да се прилага и за вътрешните онлайн сделки, за да се осигурят условия на равнопоставеност в областта на онлайн търговията.
- (12) Настоящият регламент не следва да засяга Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси ⁽²⁾.
- (13) Определението за „потребител“ следва да се отнася за физическите лица, които действат извън своята търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия. Въпреки това, ако договърът е сключен за цели, които попадат отчасти в рамките на търговската дейност на лицето и отчасти извън тези рамки (договори с двойно предназначение) и търговската цел е толкова ограничена, че не е определяща в общия контекст на договора, това лице следва също да се счита за потребител.
- (14) Определението за „договор за онлайн продажби или услуги“ следва да се отнася за договорите за продажби или услуги, при които търговецът или неговият посредник е предложил стоки или услуги чрез страница в интернет или чрез други електронни средства, а потребителят е поръчал тези стоки или услуги на въпросната страница в интернет или чрез други електронни средства. Това следва също така да обхваща случаите, в които потребителят е посетил страницата в интернет или е използвал други услуги на информационното общество чрез мобилно електронно устройство, като например мобилен телефон.
- (15) Настоящият регламент не следва да се прилага за споровете между потребители и търговци, възникнали въз основа на договори за продажби или договори за услуги, които не са сключени онлайн, нито за спорове между търговци.
- (16) Настоящият регламент следва да се разглежда във връзка с Директива 2013/11/ЕС, която изисква от държавите членки да направят необходимото всички спорове между пребиваващи потребители и установени търговци в Съюза, които възникват при продажбата на стоки или предоставянето на услуги, да могат да бъдат отнасяни до структурата за АРС.
- (17) Преди да подадат жалба в структура за АРС посредством платформа за ОРС потребителите следва да бъдат насърчавани от държавите членки да се свържат с търговеца по подходящ начин, с цел спорът да бъде разрешен по взаимно съгласие.
- (18) Настоящият регламент има за цел създаването на платформа за ОРС на равнището на Съюза. Платформата за ОРС следва да бъде под формата на интерактивна интернет страница, която предлага единен портал за достъп на потребители и търговци, които искат да решат по извънсъдебен път спор, възникнал при онлайн сделки. Платформата за ОРС следва да предоставя обща информация за извънсъдебното решаване на спорове, произтичащи от договори за онлайн продажби на стоки или предоставяне на услуги. Тя следва да дава възможност на потребители да подават жалби, като попълват електронен формуляр за жалби, който е на разположение на всички официални езици на институциите на Съюза, и да прилагат съответните документи. Тя следва да препраща жалбите до структурата за АРС, която е компетентна да разгледа въпросния спор. Платформата за ОРС следва да предлага безплатен електронен инструмент за управление на случаите, позволяващ на структурите за АРС да провеждат онлайн процедурата за разрешаване на спора заедно със страните чрез платформата за ОРС. Структурите за АРС не следва да бъдат задължавани да използват инструмента за управление на случаите.

⁽¹⁾ Виж стр. 63 от настоящия брой на Официален вестник.

⁽²⁾ ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3.

- (19) Комисията следва да отговаря за разработването, функционирането и поддръжката на платформата за ОРС и да предоставя всички технически съоръжения, необходими за функционирането на платформата. Платформата за ОРС следва да предлага функция за електронен превод, която да позволява на страните и на структурата за АРС при необходимост да получават писмен превод на информацията, обменена посредством платформата на ОРС и нужна за разрешаването на спора. Тази функция следва да може да извършва всички необходими преводи и при необходимост да бъде поддържана чрез човешка намеса. На платформата за ОРС Комисията следва също да предоставя информация на жалбоподателите за възможността да поискат съдействие от точките за контакт към ОРС.
- (20) Платформата за ОРС следва да дава възможност за сигурен обмен на данни със структурите за АРС и да спазва основополагащите принципи на Европейската рамка за интероперабилност, приета съгласно Решение 2004/387/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно взаимно предоставяне на паневропейски електронноправителствени услуги за публичните администрации, стопанските предприятия и гражданите (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Платформата за ОРС следва по-специално да бъде достъпна чрез портала „Вашата Европа“, създаден в съответствие с приложение II към Решение 2004/387/ЕО, който предоставя общоевропейска, многоезична онлайн информация и интерактивни услуги за фирмите и гражданите в Съюза. Платформата за ОРС следва да бъде на видно място на портала „Вашата Европа“.
- (22) Платформата за ОРС на равнището на Съюза следва да се основава на действащите структури за АРС в държавите членки и да зачита правните традиции на държавите членки. Ето защо структурите за АРС, до които е отнесена жалба чрез платформата за ОРС, следва да прилагат своите собствени процедурни правила, включително правилата за разходите. Същевременно настоящият регламент има за цел създаването на някои общи правила, приложими към тези процедури, които ще гарантират тяхната ефективност. Те следва да включват правила, които гарантират, че за подобно решаване на спорове не се изисква физическото присъствие на страните или на техни представители пред структурата за АРС, освен ако нейните процедурни правила предвиждат такава възможност и страните са съгласни.
- (23) Регистрацията на всички структури за АРС, вписани съгласно член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, в платформата за ОРС би трябвало да осигури пълен обхват на решаване онлайн на трансграничните спорове, произтичащи от договори за онлайн продажби или услуги.
- (24) Настоящият регламент следва да не възпрепятства функционирането на съществуващи структури за онлайн решаване на спорове или механизми за ОРС, действащи в рамките на Съюза. Той не следва да възпрепятства структурите или механизмите за решаване на спорове да разглеждат онлайн спорове, които са били пряко отнесени до тях.
- (25) Във всяка държава членка следва да бъдат определени звена за контакт за ОРС, в които работят най-малко двама консултанти за ОРС. Звената за контакт за ОРС следва да оказват подкрепа на страните по спора, заведен посредством платформата за ОРС, без от тези страни да се изисква да представят преводи на документите по спора. Държавите членки следва да разполагат с възможността да възлагат отговорността за работата на звената за контакт за ОРС на своите центрове от Мрежата на европейските потребителски центрове. Държавите членки следва да използват тази възможност, за да позволят на звената за контакт за ОРС да се възползват максимално от опита на централите от Мрежата на европейските потребителски центрове за улесняване на решаването на спорове между потребители и търговци. Комисията следва да създаде мрежа на звената за контакт за ОРС, за да улесни тяхната работа и сътрудничеството между тях и да предостави, в сътрудничество с държавите членки, подходящо обучение за звената за контакт за ОРС.
- (26) Правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес са основни права, установени в член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз. ОРС няма за цел и не може да бъде оформено така, че да замени съдебните производства, нито следва да лишава потребителите или търговците от тяхното право да търсят защита по съдебен ред. Следователно настоящият регламент не следва да възпрепятства страните да упражняват правото си на достъп до съдебната система.
- (27) Обработването на информация съгласно настоящия регламент следва да подлежи на строги гаранции за поверителност и да бъде в съответствие с правилата за защита на личните данни, предвидени в Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни ⁽²⁾ и в Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 г. относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни ⁽³⁾. Тези правила следва да се прилагат за обработването на лични данни, което се извършва съгласно настоящия регламент от различните участници в платформата за ОРС, независимо дали те действат самостоятелно или съвместно с други такива участници.
- (28) Субектите на данни следва да бъдат информирани и дават съгласието си за обработването на техните лични данни в рамките на платформата за ОРС и следва да бъдат информирани относно техните права във връзка с това обработване посредством подробна декларация за поверителност, до която Комисията осигурява публичен достъп и която разяснява по ясен и разбираем начин операциите по обработката, за чието извършване са отговорни различните участници в платформата, в съответствие с членове 11 и 12 от Регламент (ЕО) № 45/2001 и с националното законодателство, прието съгласно членове 10 и 11 от Директива 95/46/ЕО.

⁽¹⁾ ОВ L 144, 30.4.2004 г., стр. 62.

⁽²⁾ ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.

⁽³⁾ ОВ L 8, 12.1.2001 г., стр. 1.

- (29) Настоящият регламент следва да не засяга разпоредбите за конфиденциалност в националното законодателство във връзка с АРС.
- (30) За да се осигури добра осведоменост сред потребителите за съществуването на платформата за ОРС, установените в Съюза търговци, предлагащи договори за онлайн продажби или услуги, следва да предоставят на своите страници в интернет електронна връзка към платформата за ОРС. Търговците следва също да представят своя електронен адрес, който служи като първо звено за контакт на потребителите. Съществен дял от договорите за онлайн продажби и услуги се сключват посредством онлайн място за търговия, което обединява или улесняват осъществяваните онлайн сделки между потребителите и търговците. Онлайн местата за търговия са онлайн платформи, които позволяват на търговците да направят своите продукти и услуги достъпни за потребителите. Ето защо подобни онлайн места за търговия следва също да изпълняват задължението за предоставяне на електронна връзка към платформата за ОРС. Това задължение не следва да засяга член 13 от Директива 2013/11/ЕС за задължението на търговците за информирането на потребителите относно процедурите за АРС, които са приложими за въпросните търговци, както и по въпроса дали търговците се ангажират да използват процедури за АРС, за да решават спорове с потребители. Освен това посоченото задължение не следва да засяга член 6, параграф 1, буква у) и член 8 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите⁽¹⁾. Член 6, параграф 1, буква у) от Директива 2011/83/ЕС предвижда за потребителските договори, сключени от разстояние или извън търговския обект, че търговецът трябва да информира потребителя за възможността за достъп до извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и разрешаване на спорове, който прилага търговецът, и начините за достъп до него, преди потребителят да бъде обвързан с договора. От същите съображения за осведоменост на потребителите държавите членки следва да насърчават сдруженията на потребителите и стопанските сдружения да предоставят електронна връзка към страницата в интернет на платформата за ОРС.
- (31) С цел да се вземат предвид критериите, с които АРС определят съответните си обхвати на действие, на Комисията следва да бъдат делегирани правомощия за приемане на актове съгласно член 290 от ДФЕС за адаптиране на вида информация, която даден жалбоподател следва да представи в електронния формуляр за жалби, до който се осигурява достъп чрез платформата за ОРС. От особено значение е Комисията да провежда подходящи консултации по време на подготвителната работа, в това число на експертно равнище. При подготвянето и съставянето на делегирани актове Комисията следва да осигури своевременно и подходящо предаване на съответните документи едновременно на Европейския парламент и на Съвета.
- (32) С цел да се осигурят еднакви условия за прилагането на настоящия регламент, на Комисията следва да се предоставят изпълнителни правомощия по отношение на функционирането на платформата за ОРС, условията за подаване на жалби и сътрудничеството в рамките на мрежата на звената за контакт за ОРС. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите-членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията⁽²⁾. Процедурата по консултиране следва да бъде използвана за приемането на актове за изпълнение във връзка с електронния формуляр за жалби с оглед на неговия чисто технически характер. Процедурата по разглеждане следва да бъде използвана за приемането на правила относно условията за сътрудничеството между консултантите за ОРС в мрежата на звената за контакт за ОРС.
- (33) При прилагането на настоящия регламент Комисията следва да се консултира съобразно случая с Европейския надзорен орган по защита на данните.
- (34) Доколкото целта на настоящия регламент, а именно да се създаде европейска платформа за ОРС, ръководена от общи правила, не може да се постигне в достатъчна степен от държавите членки и следователно, поради мащаба и въздействието си, може да се постигне по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в посочения член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (35) Настоящият регламент защита основните права и спазва принципите, утвърдени по-специално в Хартата на основните права на Европейския съюз, по-конкретно в членове 7, 8, 38 и 47 от нея.
- (36) Европейския надзорен орган по защита на данните беше консултиран в съответствие с член 28, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 45/2001 и прие становище на 12 януари 2012 г.⁽³⁾

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

ГЛАВА I

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Член 1

Предмет

Целта на настоящия регламент е чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да се допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, и по-специално на неговото цифрово измерение, чрез осигуряването на европейска платформа за ОРС („платформа за ОРС“), улесняваща независимото, безпристрастно, прозрачно, ефективно, бързо и справедливо извънсъдебно онлайн решаване на спорове между потребители и търговци.

⁽¹⁾ ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64.

⁽²⁾ ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13.

⁽³⁾ ОВ C 136, 11.5.2012 г., стр. 1.

Член 2

Обхват

1. Настоящият регламент се прилага за извънсъдебното решаване на спорове относно договорни задължения, произтичащи от договори за онлайн продажби или услуги между потребител, пребиваващ в Съюза, и търговец, установен в Съюза, чрез намесата на структура за АРС, вписана съгласно член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС и с използването на платформа за ОРС.

2. Настоящият регламент се прилага за извънсъдебното решаване на спорове, посочени в параграф 1, инициирани от търговец срещу потребител, доколкото законодателството на държавата членка, в която потребителят е обичайно пребиваващ, позволява подобни спорове да бъдат решавани с намесата на структура за АРС.

3. Държавите членки информират Комисията дали тяхното законодателство позволява споровете, посочени в параграф 1, инициирани от търговец срещу потребител, да бъдат решавани с намесата на структура за АРС. При нотифициране на списъка по член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС компетентните органи информират Комисията дали структурите за АРС разглеждат подобни спорове.

4. Прилагането на настоящия регламент спрямо спорове, посочени в параграф 1, инициирани от търговец срещу потребител, не налага задължение за държавите членки да гарантират, че структурите за АРС предлагат процедури за извънсъдебно решаване на подобни спорове.

Член 3

Отношения с други правни актове на Съюза

Настоящият регламент не засяга Директива 2008/52/ЕО.

Член 4

Определения

1. За целите на настоящия регламент:

- а) „потребител“ означава потребител съгласно определението в член 4, параграф 1, буква а) от Директива 2013/11/ЕС;
- б) „търговец“ означава търговец съгласно определението в член 4, параграф 1, буква б) от Директива 2013/11/ЕС;
- в) „договор за продажба“ означава договор за продажба съгласно определението в член 4, параграф 1, буква в) от Директива 2013/11/ЕС;
- г) „договор за услуга“ означава договор за услуга съгласно определението в член 4, параграф 1, буква г) от Директива 2013/11/ЕС;

д) „договор за онлайн продажби или услуги“ означава договор за продажби или услуги, при който търговецът или неговият посредник е предложил стоки или услуги чрез страница в интернет или чрез други електронни средства, а потребителят е поръчал тези стоки или услуги на въпросната страница в интернет или чрез други електронни средства;

е) „онлайн място за търговия“ означава доставчик на услуги съгласно определението в член 2, буква б) от Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия)⁽¹⁾, което позволява на потребителите и търговците да сключат договори за онлайн продажби или услуги на интернет страницата на онлайн мястото за търговия;

ж) „електронни средства“ означава електронно оборудване за обработването (включително цифрово компресиране) и съхранението на данни, които се предават, съобщават и получават изцяло по кабел, чрез радиовълни, оптични средства или чрез всякакви други електромагнитни способности;

з) „процедура за алтернативно решаване на спорове“ („процедура за АРС“) означава процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове съгласно член 2 от настоящия регламент;

и) „структура за алтернативно решаване на спорове“ („структура за АРС“) означава структура за АРС съгласно определението в член 4, параграф 1, буква з) от Директива 2013/11/ЕС;

й) „жалбоподател“ означава потребител или търговец, който е внесъл жалба чрез платформата за ОРС;

к) „ответна страна“ означава потребител или търговец, срещу когото е подадена жалба чрез платформата за ОРС;

л) „компетентен орган“ означава публичен орган съгласно определението в член 4, параграф 1, буква и) от Директива 2013/11/ЕС;

м) „лични данни“ означава всяка информация, свързана с физическо лице с установена или подлежаща на установяване самоличност („субект на данни“). За подлежащо на установяване се смята лице, чиято самоличност може да бъде установена пряко или косвено, особено чрез свързване с определен идентификационен номер или с един или няколко специфични елемента, които представляват израз на физическата, физиологичната, психическата, икономическата, културната или социалната идентичност на това лице.

2. Мястото на установяване на търговеца и на структурата за АРС се определя в съответствие с член 4, параграфи 2 и 3 съответно от Директива 2013/11/ЕС.

⁽¹⁾ ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.

ГЛАВА II

ПЛАТФОРМА ЗА ОРС

Член 5

Създаване на платформа за ОРС

1. Комисията разработва платформа за ОРС и отговаря за нейното функциониране, включително всички функции за езиков превод, необходими за целите на настоящия регламент, поддръжката, финансирането на платформата за ОРС, както и за сигурността на съдържащите се в нея данни. Платформата за ОРС е лесна за ползване от потребителите. Разработването, функционирането и поддръжката на платформата за ОРС са в съответствие с принципа за защита на личния живот още при проектирането („privacy by design“) и доколкото е възможно, платформата за ОРС е достъпна и използваема за всички, включително за уязвимите лица, в съответствие с предназначението си за всички потребители („design for all“).

2. Платформата за ОРС е единен портал за достъп на потребители и търговци, които искат извънсъдебно решаване на спорове, попадащи в обхвата на настоящия регламент. Платформата за ОРС е интерактивна страница в интернет, до която се предоставя безплатен електронен достъп на всички официални езици на институциите на Съюза.

3. Комисията разработва платформата за ОРС така, че тя да бъде достъпна при необходимост чрез страницата в интернет на Комисията, която да предоставя информация за гражданите и фирмите в Съюза, особено чрез портала „Вашата Европа“, създаден в съответствие с Решение 2004/387/ЕО.

4. Платформата за ОРС изпълнява следните функции:

- а) предоставя електронен формуляр за жалби, който може да бъде попълнен от жалбоподателя в съответствие с член 8;
- б) уведомява ответната страна за подадената жалба;
- в) определя компетентната структура или структури за АРС и предава жалбата до структурата за АРС, която страните по спора са се споразумели да използват в съответствие с член 9;
- г) предлага безплатно електронно средство за управление на случаите, позволяващо на страните и структурата за АРС да провеждат процедурата за решаване на спора онлайн чрез платформата за ОРС;
- д) предоставя на страните и на структурата за АРС езиков превод на информацията, която е необходима за решаването на спора и се обменя посредством платформата за ОРС;
- е) предоставя електронен формуляр, чрез който структурите за АРС предават информацията, посочена в член 10, буква в);
- ж) осигурява система за обратна връзка, която дава възможност на страните да изразят мнението си относно функционирането на платформата за ОРС и на структурата за АРС, която е разгледала техния спор;

з) оповестява следното:

- i) обща информация относно АРС като средство за извънсъдебно решаване на спорове;
- ii) информация относно структурите за АРС, вписани съгласно член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, които са компетентни да разглеждат спорове, попадащи в приложното поле на настоящия регламент;
- iii) онлайн наръчник за подаване на жалби посредством платформата за ОРС;
- iv) информация, в т.ч. координати на звената за контакт за ОРС, определени от държавите членки в съответствие с член 7, параграф 1 от настоящия регламент;
- v) статистически данни относно изхода от споровете, които са били отнесени до структурите за АРС посредством платформата за ОРС.

5. Комисията гарантира, че информацията по параграф 4, буква з) е точна, актуална и се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин.

6. Структурите за АРС, вписани съгласно член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, които са компетентни да разглеждат спорове, попадащи в приложното поле на настоящия регламент, се регистрират по електронен път на платформата за ОРС.

7. Комисията приема мерки във връзка с условията за упражняване на функциите, предвидени в параграф 4 от настоящия член, чрез актове за изпълнение. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 16, параграф 3 от настоящия регламент.

Член 6

Изпитване на платформата за ОРС

1. До 9 януари 2015 г. Комисията подлага на изпитване техническата функционалност и достъпността за използване на платформата за ОРС и на формуляра за жалби, включително по отношение на езиковите преводи. Изпитванията се провеждат и оценяват в сътрудничество с експерти в областта на ОРС от държавите членки и представители на потребителите и търговците. Комисията представя доклад на Европейския парламент и на Съвета относно резултатите от изпитванията и взема подходящи мерки за избягване на потенциални проблеми, за да се гарантира ефективното функциониране на платформата за ОРС.

2. В доклада по параграф 1 от настоящия член Комисията описва също техническите и организационните мерки, които възнамерява да предприеме, за да се гарантира, че платформата за ОРС изпълнява изискванията за неприкосновеност на личния живот, изложени в Регламент (ЕО) № 45/2001.

Член 7

Мрежа от звена за контакт за ОРС

1. Всяка държава членка определя едно звено за контакт за ОРС и съобщава на Комисията неговото наименование и данни за контакт. Държавите членки може да поверят отговорността за звената за контакт за ОРС на своите центрове от Мрежата на европейските потребителски центрове, на сдружения на потребителите или на друга организация. Всяко звено за контакт за ОРС разполага с поне двама консултанти за ОРС.

2. Звената за контакт за ОРС оказват подкрепа за решаването на спорове във връзка с жалби, подадени чрез платформата за ОРС, като изпълняват следните функции:

а) при поискване спомогат за комуникацията между страните и компетентната структура за АРС, която може да включва по-специално:

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

ii) предоставяне на обща информация на страните и на структурите за АРС относно правата на потребителите при договори за продажба на стоки или предоставяне на услуги, които се прилагат в държавата членка на звеното за контакт за ОРС, в чиито рамки действат съответните консултанти за ОРС;

iii) предоставяне на информация относно функционирането на платформата за ОРС;

iv) предоставяне на страните на обяснения относно процедурните правила, прилагани от установените структури за АРС;

v) информират жалбоподателя за други средства за правна защита, ако даден спор не може да бъде решен чрез платформата за ОРС;

б) въз основа на практическия опит, натрупан при изпълнението на техните функции, на всеки две години представят на Комисията и на държавите членки доклад за дейността.

3. Звената за контакт за ОРС не са задължени да изпълняват функциите по параграф 2 в случаите, когато страните по спора са обичайно пребиваващи в една и съща държава членка.

4. Независимо от параграф 3 държавите членки могат да решат предвид националните особености, че звената за контакт за ОРС изпълняват една или повече от функциите по параграф 2 в случаите, когато страните по спора са обичайно пребиваващи в една и съща държава членка.

5. Комисията създава мрежа от звена за контакт („мрежа на звената за контакт за ОРС“), която дава възможност за сътрудничество между звената за контакт и допринася за изпълняването на функциите, посочени в параграф 2.

6. Поне два пъти годишно Комисията организира среща на членовете на мрежата от звената за контакт за ОРС, за да даде възможност за обмен на най-добри практики и за обсъждане на повтарящи се проблеми при функционирането на платформата за ОРС.

7. Комисията приема правилата относно условията за сътрудничество между звената за контакт за ОРС чрез актове за изпълнение. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 16, параграф 3.

Член 8

Подаване на жалби

1. За да се подаде жалба на платформата за ОРС, жалбоподателят попълва електронния формуляр. Формулярът за жалби е лесен за ползване и лесно достъпен на платформата за ОРС.

2. Информацията, която трябва да бъде представена от потребителя, е достатъчна, за да се определи компетентната структура за АРС. Въпросната информация е изброена в приложението към настоящия регламент. Жалбоподателят може да приложи документи в подкрепа на жалбата си.

3. С цел да вземат предвид критериите, с които структурите за АРС, които са изброени съгласно член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС и които разглеждат спорове, попадащи в обхвата на настоящия регламент, определят съответните си обхвати на действие, на Комисията се предоставят правомощия да приема делегирани актове съгласно член 17 от настоящия регламент, за да адаптира информацията, посочена в приложението към настоящия регламент.

4. Комисията определя правилата относно условията във връзка с електронния формуляр за жалби чрез актове за изпълнение. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по консултиране, посочена в член 16, параграф 2.

5. Само данните, които са точни, имат отношение по въпроса и не са в прекомерен обем по отношение на целите, за които се събират, се обработват чрез електронния формуляр за жалби и неговите приложения.

Член 9

Обработване и предаване на жалби

1. Жалба, подадена в рамките на платформата за ОРС, се обработва само ако всички необходими рубрики от електронния формуляр за жалби са попълнени изцяло.

2. Ако формулярът за жалби не е бил попълнен изцяло, жалбоподателят се уведомява, че обработването на жалбата може да продължи, само ако бъде предоставена липсващата информация.

3. При получаване на изцяло попълнен формуляр за жалби платформата за ОРС, по лесен за разбиране начин и без забавяне, предава на ответника — на един от официалните езици на институциите на Съюза, избран от тази страна — жалбата, заедно със следната информация:

- а) информацията, че ако страните не се споразумеят за една компетентна структура за АРС, до която жалбата да бъде отнесена, или ако не бъде постигнато споразумение от страните или не бъде определена компетентна структура за АРС, обработването на жалбата ще бъде прекратено;
- б) информация за структурата или структурите за АРС, които са компетентни да разгледат жалбата, ако тези структури са посочени в електронния формуляр за жалби или са определени от платформата за ОРС въз основа на предоставената в този формуляр информация;
- в) ако ответната страна е търговец, покана да заяви в рамките на 10 календарни дни следното:

— дали търговецът е поел ангажимент или има задължение да използва точно определена структура за АРС за решаване на спорове с потребители, както и

— дали търговецът желае да използва някоя или някои от структурите за АРС от тези, посочени в буква б), освен ако търговецът е задължен да използва точно определена структура за АРС;

- г) в случай че ответната страна е потребител и търговецът е задължен да използва точно определена структура за АРС — покана до ответника в рамките на 10 календарни дни да заяви дали е съгласен с въпросната структура за АРС, а ако търговецът не е задължен да използва точно определена структура за АРС — покана да избере една или няколко структури за АРС от тези, посочени в буква б);

- д) името и координатите на звеното за контакт за ОРС в държавата членка, в която е установена или пребивава ответната страна, както и кратко описание на функциите по член 7, параграф 2, буква а).

4. При получаване от ответника на информацията, посочена в параграф 3, букви в) или г) платформата за ОРС, по лесно разбираем начин и без забавяне, съобщава на жалбоподателя, на един от официалните езици на институциите на Съюза, избран от тази страна, следното:

- а) информацията по параграф 3, буква а);
- б) в случай че жалбоподателят е потребител — информацията за структурата или структурите за АРС, посочени от търговеца в

съответствие с параграф 3, буква в) и покана в рамките на десет календарни дни да изрази съгласие относно структурата за АРС;

- в) в случай че жалбоподателят е търговец, който не е задължен да използва конкретна структура за АРС — информацията за структурата или структурите за АРС, посочени от потребителя в съответствие с параграф 3, буква г) и покана да изрази съгласие в рамките на 10 календарни дни относно структурата за АРС;

- г) името и координатите на звеното за контакт за ОРС в държавата членка, в която е установен или пребивава жалбоподателят, както и кратко описание на функциите по член 7, параграф 2, буква а).

5. Информацията по параграф 3, буква б) и параграф 4, букви б) и в) включва описание на следните характеристики на всяка структура за АРС:

- а) името, координатите и адреса на страницата в интернет на структурата за АРС;

- б) таксите за процедурата за АРС, ако това е приложимо;

- в) езика или езиците, на които може да се проведе процедурата за АРС;

- г) средната продължителност на процедурата за АРС;

- д) обвързващия или необвързващия характер на резултата от процедурата за АРС;

- е) мотивите, въз основа на които структурата за АРС може да откаже да разгледа даден спор в съответствие с член 5, параграф 4 от Директива 2013/11/ЕС.

6. Платформата за ОРС автоматично и без забавяне предава жалбата на структурата за АРС, която двете страни са постигнали съгласие да използват в съответствие с параграфи 3 и 4.

7. Структурата за АРС, до която е отнесена жалбата, информира без забавяне страните по спора дали приема или отказва да разгледа спора в съответствие с член 5, параграф 4 от Директива 2013/11/ЕС. Структурата за АРС, която е приела да разгледа спора, информира страните и за своите процедурни правила и, ако е приложимо, за разходите по въпросната процедура за разрешаване на спорове.

8. Ако в рамките на 30 календарни дни след подаването на формуляра за жалба страните не са постигнали съгласие по определянето на структура за АРС или структурата за АРС откаже да разгледа спора, разглеждането на жалбата се прекратява. Жалбоподателят се уведомява за възможността да се свърже с консултант за ОРС за получаване на обща информация за други средства за правна защита.

Член 10

Решаване на спора

Структурата за АРС, която е приела да разгледа спора съгласно член 9 от настоящия регламент:

- a) довежда до край процедурата за АРС в рамките на срока, посочен в член 8, буква д) от Директива 2013/11/ЕС;
- б) не изисква физическото явяване на страните или на техните представители, освен ако нейните процедурни правила предвиждат такава възможност и страните са съгласни;
- в) незабавно предава следната информация на платформата за ОРС:
 - i) датата на получаване на досието по жалбата;
 - ii) предмета на спора;
 - iii) датата на приключване на процедурата за АРС;
 - iv) резултата от процедурата за АРС;
- г) не е задължена да проведе процедурата за АРС посредством платформата за ОРС.

Член 11

База данни

Комисията предприема необходимите мерки за създаването и поддържането на електронна база данни, в която съхранява информацията, обработена съгласно член 5, параграф 4 и член 10, буква в), като се взема надлежно предвид член 13, параграф 2.

Член 12

Обработка на лични данни

1. Достъп до необходимата информация, включително до лични данни, във връзка с даден спор и съхранявани в базата данни, посочена в член 11, се предоставя за целите, посочени в член 10, единствено на структурата за АРС, до която е отнесен спорът съгласно член 9. Достъп до същата информация се предоставя и на звената за контакт за ОРС, доколкото това е необходимо, за целите, посочени в член 7, параграфи 2 и 4.

2. Комисията има достъп до информацията, обработвана съгласно член 10, с цел наблюдение на използването и функционирането на платформата за ОРС и изготвяне на докладите, посочени в член 21. Тя обработва лични данни на ползвателите на платформата за ОРС единствено доколкото това е необходимо за функционирането и поддръжката на платформата за ОРС, включително с цел наблюдение на използването на платформата за ОРС от структурите за АРС и звената за контакт за ОРС.

3. Личните данни във връзка с даден спор се съхраняват в базата данни, посочена в параграф 1 от настоящия член, само за периода, необходим за постигане на целите, за които са били събрани, както и за да се гарантира, че субектите на данни имат достъп до своите лични данни, за да упражняват своите права, и се заличават автоматично най-късно шест месеца след датата на приключване на спора, изпратена на платформата за ОРС съгласно член 10, буква в), подточка iii). Посоченият срок за съхранение се прилага и за лични данни, съхранявани в национални досиета от структура за АРС или звено за контакт за ОРС, които е разглеждал съответния спор, освен ако процедурните правила, прилагани от структурата за АРС, или конкретни разпоредби на националното право предвиждат по-дълъг срок за съхранение.

4. Всеки консултант за ОРС се счита за контролиращ орган в съответствие с член 2, буква г) от Директива 95/46/ЕО по отношение на своите дейности по обработка на данни съгласно настоящия регламент и гарантира, че тези дейности спазват националното законодателство, прието съгласно Директива 95/46/ЕО в държавата членка на звеното за контакт за ОРС, в чиито рамки действа консултантът за ОРС.

5. Всяка структура за АРС се счита за контролиращ орган в съответствие с член 2, буква г) от Директива 95/46/ЕО по отношение на своите дейности по обработка на данни съгласно настоящия регламент и гарантира, че тези дейности спазват националното законодателство, прието съгласно Директива 95/46/ЕО в държавата членка, в която е установена структурата за АРС.

6. Във връзка с отговорностите ѝ съгласно настоящия регламент и свързаното с тях обработване на лични данни, Комисията се счита за контролиращ орган съгласно член 2, буква г) от Регламент (ЕО) № 45/2001.

Член 13

Поверителност и сигурност на данните

1. Звената за контакт за ОРС подлежат на правила за служебна тайна или на други еквивалентни задължения за поверителност, установени в законодателството на съответната държава членка.

2. Комисията предприема подходящите технически и организационни мерки за гарантиране на сигурността на информацията, обработвана съгласно настоящия регламент, включително подходящ контрол на достъпа до данните, план за сигурност и управление на инциденти, свързани със сигурността, съгласно член 22 от Регламент (ЕО) № 45/2001.

Член 14

Информация за потребителите

1. Търговците, установени в рамките на Съюза, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, и онлайн места за търговия, установени в рамките на Съюза, поставят в страниците си в интернет електронна връзка към платформата за ОРС. Тази връзка е лесно достъпна за потребителите. Търговците, установени в рамките на Съюза, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват също електронните си адреси.

2. Търговците, установени в рамките на Съюза, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и са се ангажирали или са задължени да използват една или повече структури за АРС за разрешаването на спорове с потребителите, информират потребителите за съществуването на платформата за ОРС и за възможността да използват платформата за ОРС за разрешаване на засягащите ги спорове. Те посочват електронна връзка към страницата в интернет на платформата за ОРС, а ако офертата е направена чрез електронната поща — посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е уместно, информацията се предоставя и в общите условия, приложими за договорите за онлайн продажби и услуги.

3. Параграфи 1 и 2 от настоящия член не засягат член 13 от Директива 2013/11/ЕС и разпоредбите за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, съдържащи се в други правни актове на Съюза, които се прилагат в допълнение към настоящия член.

4. Списъкът със структури за АРС, посочен в член 20, параграф 4 от Директива 2013/11/ЕС и актуализациите му се публикуват на платформата за ОРС.

5. Държавите членки гарантират, че структурите за АРС и центровете от Мрежата на европейските потребителски центрове, компетентните органи по член 18, параграф 1 от Директива 2013/11/ЕС и по целесъобразност органите, определени в съответствие с член 14, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, посочват електронна връзка към платформата за ОРС.

6. Държавите членки насърчават сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците да осигурят електронна връзка към платформата за ОРС.

7. Когато търговците са задължени да предоставят информация в съответствие с параграфи 1 и 2 и с разпоредбите на параграф 3, те по възможност предоставят тази информация заедно.

Член 15

Роля на компетентните органи

Компетентният орган на всяка държава членка преценява дали структурите за АРС, установени в тази държава членка, спазват задълженията, предвидени в настоящия регламент.

ГЛАВА III

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 16

Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитет. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.

2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 4 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

3. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

4. Ако становището на комитета по параграфи 2 и 3 трябва да бъде получено чрез писмена процедура, тази процедура се прекратява без резултат, когато в рамките на определения срок за предаване на становището председателят на комитета вземе такова решение или обикновено мнозинство от членовете на комитета поиска това.

Член 17

Упражняване на делегираните правомощия

1. Правомощието да приема делегирани актове се предоставя на Комисията при условията, предвидени в настоящия член.

2. Правомощието да приема делегирани актове, посочено в член 8, параграф 3 от настоящия регламент, се предоставя за неопределен срок, считано от 8 юли 2013 г.

3. Делегирането на правомощия, посочено в член 8, параграф 3, може да бъде оттеглено по всяко време от Европейския парламент или от Съвета. Решението за оттегляне прекратява делегирането на правомощието, посочено в него. То поражда действие в деня след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз* или на посочена в него по-късна дата. То не засяга валидността на делегираните актове, които вече са в сила.

4. Веднага след като приеме делегиран акт, Комисията уведомява за акта едновременно Европейския парламент и Съвета.

5. Делегиран акт, приет съгласно член 8, параграф 3, влиза в сила само ако няма изразено възражение от страна на Европейския парламент или на Съвета в срок от два месеца от уведомяването на Европейския парламент и на Съвета за този акт или ако преди изтичането на този срок Европейският парламент и Съветът уведомят Комисията, че нямат възражения. Този срок се удължава с два месеца по инициатива на Европейския парламент или на Съвета.

Член 18

Санкции

Държавите членки установяват правила относно санкциите, приложими при нарушения на настоящия регламент, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

Член 19

Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

В приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ се добавя следната точка:

„21. Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за онлайн решаване на потребителски спорове (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1): член 14.“

Член 20

Изменение на Директива 2009/22/ЕО

Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽²⁾ се изменя, както следва:

1. В член 1, параграфи 1 и 2 и в член 6, параграф 2, буква б) думите „директивите, изброени в приложение I“ се заменят с думите „актовете на Съюза, изброени в приложение I“.

2. В заглавието на приложение I думите „СПИСЪК НА ДИРЕКТИВИТЕ“ се заменя с думите „СПИСЪК НА АКТОВЕТЕ НА СЪЮЗА“.

3. В приложение I се добавя следната точка:

„15. Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1): член 14.“

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Страсбург на 21 май 2013 година.

За Европейския парламент
Председател
M. SCHULZ

За Съвета
Председател
L. CREIGHTON

Член 21

Доклади

1. Комисията представя ежегодни доклади на Европейския парламент и на Съвета относно функционирането на платформата за ОРС, като първият доклад се представя една година след като платформата за ОРС започне да функционира.

2. До 9 юли 2018 г. и впоследствие на всеки три години Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящия регламент, в който се разглеждат по-конкретно удобството за ползване на формуляра за жалби и евентуалната нужда от адаптиране на информацията, посочена в приложението към настоящия регламент. Посоченият доклад е придружен, ако е необходимо, от предложения за адаптиране на настоящия регламент.

3. Когато докладите по параграфи 1 и 2 трябва да бъдат представени в една и съща година, се представя само един съвместен доклад.

Член 22

Влизане в сила

1. Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

2. Настоящият регламент се прилага от 9 януари 2016 г., с изключение на следните разпоредби:

— член 2, параграф 3 и член 7, параграфи 1 и 5, които се прилагат от 9 юли 2015 г.,

— член 5, параграфи 1 и 7, член 6, член 7, параграф 7, член 8, параграфи 3 и 4 и членове 11, 16 и 17, които се прилагат от 8 юли 2013 г.

⁽¹⁾ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

⁽²⁾ ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Информация, която се представя при подаване на жалба

- 1) информация дали жалбоподателят е потребител или търговец;
 - 2) име и електронен адрес и географски адрес на потребителя;
 - 3) име, електронен адрес и географски адрес на търговеца;
 - 4) име, електронен адрес и географски адрес на представителя на жалбоподателя, ако е приложимо;
 - 5) език(езици) на жалбоподателя или представителя, ако е приложимо;
 - 6) език на ответната страна, ако е известен;
 - 7) вид на стоката или услугата, за която се отнася жалбата;
 - 8) информация дали стоката или услугата е била предложена от търговеца и поръчана от потребителя чрез страницата в интернет или други електронни средства;
 - 9) цената на закупената стока или услуга;
 - 10) датата, на която потребителят е закупил стоката или услугата;
 - 11) информация дали потребителят се е свързал директно с търговеца;
 - 12) информация дали спорът вече се разглежда или е бил разглеждан от структура за АРС или от съд;
 - 13) вид на жалбата;
 - 14) описание на жалбата;
 - 15) ако жалбоподателят е потребител, структурите за АРС, които търговецът е задължен да използва или се е ангажирал да използва съгласно член 13, параграф 1 от Директива 2013/11/ЕС, ако са известни;
 - 16) ако жалбоподателят е търговец, структурата или структурите за АРС, които търговецът е задължен да използва или се е ангажирал да използва.
-