



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 29.11.2011
COM(2011) 793 окончателен

2011/0373 (COD)

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

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

{SEC(2011) 1408 окончателен}

{SEC(2011) 1409 окончателен}

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

Настоящото предложение, заедно с предложението за регламент за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители), трябва да се разглежда в контекста на усилията да се подобри функционирането на вътрешния пазар за търговия на дребно и по-специално да се подобри правната защита на потребителите.

Значителна част от европейските потребители се сблъскват с проблеми при закупуването на стоки и услуги на вътрешния пазар. През 2010 г. проблеми от такова естество са имали около 20 % от европейските потребители¹. Въпреки като цяло високото равнище на защита на потребителите, гарантирано от законодателството, проблемите, с които се сблъскват потребителите, често остават нерешени. Загубите, които нанасят на европейските потребители проблемите със закупени стоки или услуги, възлизат по приблизителни оценки на 0,4 % от БВП на ЕС.

Освен че могат да използват традиционните съдебни средства за правна защита², потребителите и предприятията в някои държави-членки разполагат с възможността да отнесат жалбите си до структури за алтернативно решаване на спорове („структури за APC“). Тези структури имат за цел решаването по извънсъдебен път на спорове, възникнали между страни, чрез намесата на отделна структура (напр. арбитър, помирител, посредник, омбудсман, съвет по жалбите).

Комисията прие две препоръки относно алтернативното решаване на потребителски спорове³ и създаде две мрежи, чийто предмет на дейност е APC (ECC-NET⁴ и FIN-NET⁵). Редица законодателни актове на ЕС за конкретни сектори съдържат клауза за APC⁶, а Директивата относно медиацията⁷ насърчава решаването на спорове по взаимно съгласие, включително на потребителски спорове. Анализът на настоящото

¹ Евробарометър 342, „Увеличаване на ролята на потребителите“, стр. 169.

² Напр. Регламент (ЕО) № 861/2007 за създаване на европейска процедура за иски с малък материален интерес, ОВ L 199, 31.7.2007 г., стр. 1.

³ Препоръка 98/257/ЕО на Комисията относно принципите, приложими към органите, отговорни за извънсъдебното уреждане на потребителски спорове, ОВ L 115, 17.4.1998 г., стр. 31 и Препоръка 2001/310/ЕО на Комисията относно принципите, приложими към извънсъдебните органи, участващи в уреждането на потребителски спорове по взаимно съгласие, ОВ L 109, 19.4.2001 г., стр. 56.

⁴ Мрежата от европейски потребителски центрове (ECC-Net) помага на потребителите да получат достъп до подходящата структура за APC в друга държава-членка при трансгранични спорове.

⁵ FIN-Net се състои от национални схеми за APC, чийто предмет са трансгранични спорове между потребители и доставчици на финансови услуги.

⁶ Напр. Директива 2009/72/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 13 юли 2009 г. относно общите правила за вътрешния пазар на електроенергия и Директива 2009/73/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 юли 2009 година относно общите правила за вътрешния пазар на природен газ (ОВ L 211, 14.8.2009 г., стр.55 и стр. 94); Директива 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 година относно договорите за потребителски кредити (ОВ L 133, 22.5.2008 г., стр. 66); 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) (ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1).

⁷ ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3.

положение обаче установи следните основни пропуски, които възпрепятстват ефективното функциониране на АРС: пропуски в обхвата, недостатъчна информираност на потребителите и предприятията, както и разминавания в качеството на процедурите за АРС⁸.

Липсата на ефективно АРС поражда особено сериозни предизвикателства при трансгранични сделки (напри. езикови бариери, потенциално високи разходи, разлики в законодателството на отделните държави-членки).

С оглед на установените проблеми Комисията предложи мерки за АРС, които гарантират, че всички жалби на потребители може да бъдат подадени до структура за АРС и че споровете, възникнали при трансгранични сделки, биха могли да бъдат решавани по-лесно⁹.

2. РЕЗУЛТАТИ ОТ КОНСУЛТАЦИЯТА СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКА НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

2.1. Събиране на експертни становища и консултация със заинтересованите страни

Комисията проведе няколко проучвания относно АРС, включително *„Проучване относно използването на алтернативното решаване на спорове в Европейския съюз“*¹⁰ от 2009 г., в рамките на което беше извършен задълбочен анализ на действащите схеми за АРС и тяхното функциониране във всички държави-членки, проучването, озаглавено *„Правна защита на потребителите в ЕС: опит, впечатления и мнения на потребители“*¹¹, *„Оценка на разходите за привеждане в съответствие, включително административни разходи/тежести за предприятията, свързани с използването на алтернативното решаване на спорове (АРС)“* (2011 г.) и проучването *„Трансгранично АРС в Европейския съюз“* (2011 г.)¹².

Обществени консултации относно използването на АРС започнаха през януари 2011 г.¹³ Изглеждаше, че до голяма степен е налице консенсус по отношение на предмета на АРС: всички анкетирани изразиха съгласие относно необходимостта АРС да продължи да се развива, за да се подобри функционирането на вътрешния пазар. Много голяма

⁸ Вж. *„Проучване относно използването на алтернативното решаване на спорове в Европейския съюз“* от 16 октомври 2009 г., http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, стр. 56—63; 112—115; 120—121.

⁹ Водеща инициатива на стратегията „Европа 2020“: „Програма в областта на цифровите технологии за Европа“, COM(2010) 245, стр. 13; Съобщение на Комисията „Акт за единния пазар“ COM (2011) 206, стр. 9.

¹⁰ Проучване относно използването на алтернативното решаване на спорове в Европейския съюз, Civic Consulting, Консорциум за оценка на политиката в областта на защитата на потребителите (СРЕС), 2009 може да се намери на адрес: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ *„Правна защита на потребителите в Европейския съюз: опит, впечатления и мнения на потребители“*, 2009 г.,

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Публични консултации относно използването на алтернативни методи за решаване на спорове като средство за решаване на спорове във връзка с търговски сделки и практики в Европейския съюз: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

част от анкетиранията също така изрази подкрепа за действия на равнище ЕС и подчерта необходимостта от качествени процедури за APC, които следва да бъдат на разположение особено за спорове, възникващи при трансгранични сделки и в цифрова среда. Според тях ефективните процедури за APC следва да се ръководят от определен брой общи принципи, като например безпристрастност, прозрачност, ефективност и справедливост. Мнозина от анкетиранията подкрепиха подобряването на процедурите за онлайн решаване на спорове, по-специално за сделки в областта на електронната търговия, където е налице нарастващ брой жалби, особено в случаите, когато става дума за сделки с ниска стойност.

През март 2011 г. службите на Комисията заедно с Европейския парламент организираха среща на високо равнище относно „Алтернативно решаване на спорове за вътрешния пазар и потребителите“, в рамките на която се събраха около 200 заинтересовани страни. По време на разискванията беше демонстрирана обща подкрепа за развитието на APC, включително онлайн решаване на спорове (ОРС), за потребители и беше изтъкната необходимостта от действия на ЕС. През април 2011 г. беше организиран семинар на тема „АРС: какво трябва да се направи, за да функционира по-добре?“ в рамките на европейската среща на високо равнище по въпросите на потребителите¹⁴ с участието на 60 заинтересовани страни.

Бяха осигурени и допълнителни източници на информация, по-специално посредством допитване до предприятия, проведено от службите на Комисията между декември 2010 г. и януари 2011 г. чрез Европейската група за допитвания до бизнеса¹⁵, както и допитване до предприятия, проведено в периода март-май 2011 г. чрез платформата за допитване до малките и средните предприятия (МСП)¹⁶.

Проведоха се също така консултации с Европейския надзорен орган по защита на данните.

2.2. Оценка на въздействието

Комисията извърши подробна оценка на въздействието, като анализира поредица от политически възможности както за „*обхвата, информацията и качеството по отношение на APC*“, така и за „*онлайн решаване на спорове при трансгранични сделки в областта на електронната търговия*“. Оценката на въздействието доведе до заключението, че само комбинация от два инструмента за APC и ОРС може да гарантира достъп до безпристрастни, прозрачни, ефективни и справедливи мерки за извънсъдебно решаване на потребителски спорове на национално равнище и трансгранични потребителски спорове. По-специално една рамкова директива е най-подходящият начин да се гарантира пълен обхват на APC във всички държави-членки, да се информират потребителите относно APC и да се гарантира, че структурите за APC спазват конкретни принципи за качество. Пълният обхват на APC ще създаде необходимата рамка, въз основа на която една обща за ЕС система за ОРС ще може ефективно да разглежда спорове във връзка с трансгранични сделки в областта на електронната търговия.

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ 335 дружества от всички държави-членки на ЕС бяха консултирани във връзка с техния опит и мнения относно APC: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ По време на тези консултации 927 малки и средни предприятия (МСП) отговориха на въпроси относно APC.

3. ПРАВНИ ЕЛЕМЕНТИ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

3.1. Основни елементи на предложението

3.1.1. Гарантиране на наличието на процедури за APC за всички потребителски спорове

Съгласно настоящото предложение държавите-членки гарантират, че всички спорове между потребител и търговец, възникващи при продажбата на стоки или предоставянето на услуги, може да бъдат отнесени до структура за APC, включително чрез онлайн средства. За да изпълнят задължението си, държавите-членки могат да използват съществуващите структури за APC и да коригират обхвата им на действие, ако е необходимо; или да създадат нови структури за APC или допълваща междусекторна структура.

Настоящото предложение урежда спорове между потребители и търговци, възникнали при продажбата на стоки или предоставянето на услуги. Това включва жалби, подадени от потребители срещу търговци, но също така и жалби, подадени от търговци срещу потребители. Настоящото предложение се прилага спрямо структури за APC, чиято цел е да решават спорове между потребители и търговци по извънсъдебен път чрез намесата на структура за решаване на спорове. То включва по-специално процес на медиация, но също така и несъдебни процедури със съдебен характер, като например всички процедури пред съвети по потребителските жалби, арбитраж и помирителни процедури. Настоящото предложение не се отнася за системите за разглеждане на жалби на потребители, управлявани от търговеца, нито за структури за решаване на спорове, при които физическите лица, отговорни за решаване на спора, са наети изключително от търговеца. То също така изключва преките преговори между страните.

3.1.2. Информация относно APC и сътрудничество

Когато възникне спор, потребителите трябва да могат да установят бързо коя структура за APC е компетентна да разглежда техния спор. За целта настоящото предложение гарантира, че потребителите ще могат да намерят информация относно компетентната структура за APC в основните търговски документи, предоставяни от търговеца, и, ако търговецът разполага с интернет страница, на същата тази страница. Освен това търговците ще трябва да информират потребителите дали се ангажират да използват APC във връзка с жалби, подадени срещу тях от потребители. Това задължение ще действа като стимул за търговците да използват по-често APC.

Съгласно настоящото предложение, държавите-членки гарантират, че потребителите могат да получат помощ, когато са страна по трансграничен спор. Държавите-членки могат да делегират отговорността за тази задача на своите центрове от Мрежата на европейските потребителски центрове (ЕСС-net), чиято функция понастоящем е да насочват потребителите към структурите за APC, компетентни да разглеждат техните трансгранични спорове.

Съгласно предложението, структурите за APC ще бъдат насърчавани да станат членове на мрежи от структури за APC в специфични за конкретни сектори области, ако разглеждат спорове в съответната област. Освен това настоящото предложение

насърчава сътрудничеството между структурите за APC и националните органи, на които е възложено прилагането на законодателството за защита на потребителите.

Настоящото предложение съдържа разпоредби, които осигуряват спазването на стриктни гаранции за поверителност и защита на данните, в съответствие със законодателство на Съюза в тази област.

3.1.3. Качество на структурите за APC

Настоящото предложение има за цел да гарантира, че структурите за APC спазват принципите за качество по отношение на безпристрастност, прозрачност, ефективност и справедливост. Тези принципи са посочени в две препоръки на Комисията. Като придава обвързващ характер на тези принципи, настоящото предложение ще създаде условия на равнопоставеност за APC и ще укрепи доверието на потребители и търговци в процедурите за APC.

Прозрачността на структурите за APC следва да гарантира, че всички страни получават цялата информация, която им е необходима, за да вземат информирано решение, преди да започнат процедура за APC. Процедурите за APC следва да бъдат ефективни и да избягват определени недостатъци, с които се свързват съдебните процедури, като например разходи, продължителност и сложност. Като се имат предвид резултатите от съществуващите проучвания, в настоящото предложение се изисква споровете да бъдат решавани в рамките на 90 дни. За да се гарантира, че процедурите за APC остават достъпни за всички потребители, настоящото предложение предвижда те да бъдат безплатни или да бъдат свързани с умерени разходи за потребителите.

3.1.4. Мониторинг

За да се гарантира, че структурите за APC функционират добре и предлагат качествени услуги за потребители и търговци, те следва да бъдат следени отблизо. Във всяка държава-членка даден компетентен орган ще отговаря за мониторинга на функционирането на структурите за APC, създадени на нейната територия. Компетентните органи, наред с другото, ще извършват оценка въз основа на информацията, оповестена от структурите за APC, по въпроса дали дадена структура за APC спазва изискванията за качество, посочени в настоящото предложение. Освен това компетентните органи периодично ще публикуват доклади относно развитието и функционирането на структурите за APC. На всеки три години Комисията ще докладва на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането на директивата.

3.2. Принцип на субсидиарност

Правното основание на предложението е член 114 от Договора за функционирането на Европейския съюз.

Разработването на добре функционираща система за APC в рамките на Съюза, изградена на базата на съществуващите структури в държавите-членки и зачитаща техните правни традиции, ще укрепи доверието на потребителите във вътрешния пазар за търговия на дребно, включително в областта на електронната търговия. Тази система също така ще открие нови възможности за предприятията. Действия от страна на държавите-членки вероятно ще доведат до допълнително фрагментиране на APC, което на свой ред би допринесло за неравно третиране на потребителите и търговците на

вътрешния пазар и би създадо различни равнища на правна защита за потребителите в Съюза. Описаните в предложението действия на равнище ЕС следва да осигурят на европейските потребители еднакво равнище на защита и да насърчават конкурентни практики сред предприятията, като по този начин повишат трансграничния обмен на продукти и услуги.

Определянето на еднакви общи принципи и критерии на равнището на Съюза за структурите и процедурите за АРС във всички държави-членки ще има едно очевидно предимство — гарантирането на ефективно и подходящо разглеждане на потребителски спорове, възникнали при сделки на национално равнище или при трансгранични сделки. Това също така ще гарантира, че качествено равнище на процедурите за АРС е по-хомогенно в рамките на Съюза.

Отклоненията в националните политики относно структурите за АРС (или липсата на такива) показва, че едностранните действия на държавите-членки не водят до задоволителни решения за потребителите и предприятията. Ефикасното и ефективно АРС за трансгранични спорове изисква добре функционираща система от структури за АРС на национално равнище, на която ще се основава общата за ЕС платформа за ОРС.

3.3. Пропорционалност

Настоящото предложение е в съответствие с принципа на пропорционалност поради посочените по-долу причини:

Настоящото предложение не надхвърля безспорно необходимото за постигане на заложените в него цели. То не регулира всички аспекти на АРС, а се съсредоточава върху някои ключови аспекти на извънсъдебното решаване на спорове. Рамковата директива ще използва като основа вече съществуващите структури за АРС и ще предостави на държавите-членки избора на формата и методите за постигане на очакваните резултати.

Целите на настоящото предложение ще бъдат постигнати на най-ниската за предприятията и държавите-членки цена, като същевременно се избегнат дублиране на разходи и ненужни административни тежести.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Предложението няма отражение върху бюджета на ЕС. Следователно към предложението не е приложена финансова обосновка.

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

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

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

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

като взеха предвид предложението на Европейската комисия¹⁷,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹⁸,

след консултация с Европейския надзорен орган по защита на данните,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

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 посредством мерките, които приема по силата на член 114 от ДФЕС. Член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда, че в политиките на Съюза се осигурява високо равнище на защита на потребителите.
- (2) В съответствие с член 26, параграф 2 от ДФЕС вътрешният пазар обхваща пространство без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на стоки и услуги. За да може потребителите да имат доверие във вътрешния пазар и да имат полза от него, е необходимо те да имат достъп до прости и евтини средства за решаване на спорове, които възникват при продажбата на стоки или предоставянето на услуги. Това се отнася както за сделки, сключени онлайн, така и за сделки, които не се сключват онлайн, и е особено важно в случаите, когато потребителите извършват трансгранични покупки.
- (3) Алтернативното решаване на спорове предлага прост, бърз, лесен и евтин начин за извънсъдебно уреждане на спорове между потребители и търговци. Въпреки това алтернативното решаване на спорове все още не е достатъчно развито в

¹⁷ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

¹⁸ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

Европейския съюз. За да може потребителите да използват максимално неговия потенциал е необходимо алтернативното решаване на спорове да бъде на разположение за всички видове потребителски спорове, качествено равнище на процедурите за АРС да бъде еднакво, а потребителите и търговците да са запознати с тези процедури. Също така е необходимо структурите за АРС да разглеждат ефективно трансграничните спорове.

- (4) В своя „Акт за единния пазар“¹⁹ Комисията посочи законодателството относно алтернативното решаване на спорове, което включва областта на електронната търговия, като едно от дванадесетте средства за подпомагане на растежа и укрепване на доверието в единния пазар.
- (5) Европейският съвет прикани Парламента и Съвета да приемат до края на 2012 г. първоначален пакет от приоритетни мерки, за да се даде нов тласък на единния пазар.²⁰
- (6) Развитието в рамките на Европейския съюз на добре функциониращо алтернативно решаване на спорове е необходимо за укрепване на доверието на потребителите във вътрешния пазар, включително в областта на електронната търговия. Това развитие следва да се основава на съществуващите процедури за АРС в държавите-членки и да зачита техните правни традиции.
- (7) Настоящата директива следва да се прилага по отношение на договорни спорове между потребители и търговци, възникнали при продажбата на стоки или предоставянето на услуги във всички стопански сектори. Това следва да включва жалби, подадени от потребители срещу търговци, но също така и жалби, подадени от търговци срещу потребители. Настоящата директива не следва да се прилага по отношение на спорове между търговци; това обаче не бива да възпрепятства държавите-членки да приемат или запазят в сила разпоредбите относно процедурите за извънсъдебно решаване на тези спорове.
- (8) Определението за „потребител“ следва да обхваща физическите лица, които действат извън своето занятие, стопанска дейност, занаят или професия. Въпреки това ако договорът е сключен за цели, които попадат отчасти в рамките на занаятието на лицето и отчасти извън него (договор с двойно предназначение) и търговската цел е толкова ограничена, че не е определяща в общия контекст на договора, това лице следва също да се счита за потребител.
- (9) Настоящата директива 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 въпроси²¹, Регламент (ЕО) № 44/2001 на Съвета от 22 декември 2000 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски

¹⁹ Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите: Акт за единния пазар — Дванадесет лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието, „Заедно за нов тип икономически растеж“, СОМ (2011) 206 окончателен, стр. 9.

²⁰ Заключения на Европейския съвет от 24—25 март 2011 г. (EUCO 10/11, стр. 4; Вж. също Заключения на Европейския съвет от 23 октомври 2011 г., EUCO 52/11, стр. 1—2.

²¹ ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3.

дела²², Регламент (ЕО) № 864/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 г. относно приложимото право към извъндоговорни задължения („Рим II“)²³ и Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I)²⁴.

- (10) Настоящата директива следва да има предимство пред законодателството на Съюза, което съдържа разпоредби, имащи за цел насърчаване на създаването на структури за АРС в конкретен сектор. В случай че законодателството за конкретен сектор постановява създаването на такива структури, настоящата директива следва да има предимство само дотолкова, доколкото подобно законодателство не гарантира най-малкото еднаква степен на защита на потребителите.
- (11) Структурите за АРС се различават в значителна степен помежду си в рамките на ЕС, а също така и в рамките на отделните държави-членки. Настоящата директива следва да обхваща всяка структура, която е установена трайно и предлага решаване на спорове посредством процедура за АРС. Процедура на арбитраж, създадена извън рамките на структура за АРС на *ad hoc* принцип за отделен спор между потребител и търговец, не следва да се счита за процедура за АРС.
- (12) Настоящата директива не следва да се прилага за процедури в рамките на структури за решаване на спорове в случаите, когато физическите лица, отговорни за решаването на спора, са наети изключително от търговеца, нито за процедури в рамките на системи за обработка на жалби на потребители, управлявани от търговеца. Тя не следва да се прилага за преките преговори между страните. Освен това директивата не следва да се прилага за опити от страна на съдия да уреди спор в хода на съдебна процедура във връзка с този спор.
- (13) Държавите-членки следва да гарантират, че споровете, попадащи в обхвата на настоящата директива, могат да бъдат отнесени до структура за АРС, отговаряща на изискванията, посочени в настоящата директива. Държавите-членки следва да разполагат с възможността да изпълнят това задължение, като се опират на съществуващи структури за АРС и коригират приложното поле на тяхната дейност, ако е необходимо, или като гарантират създаването на нови структури за АРС. Настоящата директива не следва да задължава държавите-членки да създават специална структура за АРС във всеки отделен сектор за търговия на дребно. Държавите-членки следва да разполагат с възможността да гарантират създаването на допълваща структура за АРС, която разглежда спорове, за чието решаване не е компетентна никоя структура със специфична област на действие.
- (14) Директивата не следва да засяга възможността търговците, установени в дадена държава-членка, да попадат в обхвата на структура за АРС, разположена в друга

²² ОВ L 12, 16.1.2001 г., стр. 32.

²³ ОВ L 199, 31.7.2007 г., стр. 40.

²⁴ ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6.

държава-членка. Държавите-членки следва да насърчават развитието на тези структури.

- (15) Настоящата директива не следва да засяга запазването или въвеждането от страна на държавите-членки на процедури за АРС, чрез които се разглеждат заедно еднакви или подобни спорове между търговец и няколко потребители. Тези процедури може да се разглеждат като предварителна стъпка към по-нататъшното развитие на процедури за колективно АРС в рамките на Съюза.
- (16) Обработката на информация, свързана със спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива, следва да е в съответствие с правилата за защита на личните данни, посочени в законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки, приети съгласно Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни.
- (17) Физическите лица, отговарящи за алтернативното решаване на спорове, следва да бъдат считани за непристрастни единствено ако не могат да бъдат обект на натиск, който евентуално влияе на отношението им към спора. Съществува особена необходимост да се гарантира липсата на такъв натиск, когато структурите за АРС са финансирани от една от страните по спора или от организация, в която членува една от страните.
- (18) За да се гарантира прозрачността на структурите и процедурите за АРС е необходимо страните да получават цялата информация, която им е необходима, за да вземат информирано решение, преди да започнат процедура за АРС.
- (19) Процедурите за АРС следва да бъдат ефективни. Те следва да гарантират проста и справедлива процедура, чиято продължителност по принцип е не повече от 90 дни. Структурата за АРС следва да може да удължава този период, когато сложността на въпросния спор го изисква.
- (20) Процедурите за АРС следва да бъдат безплатни или да бъдат свързани с умерени разходи за потребителите, така че и занапред да бъде икономически оправдано за потребителите да използват тези процедури.
- (21) Процедурите за АРС следва да бъдат справедливи, така че страните по спора да бъдат напълно информирани за своите права и последствията от избора, който правят в рамките на процедура за АРС.
- (22) При възникването на спор е необходимо потребителите да могат бързо да установят кои структури за АРС са компетентни да разглеждат тяхната жалба, както и да знаят дали съответният търговец ще участва в производство в рамките на структура за АРС. Поради това търговците следва да предоставят тази информация в основните си търговски документи и, ако имат интернет страница, на своята интернет страница. Това задължение не следва да засяга член 6, параграф 1, буква у), член 7, параграф 1 и член 8 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на

потребителите²⁵. В член 6, параграф 1, буква у) от Директива 2011/83/ЕС по отношение на потребителски договори, сключени от разстояние или извън търговския обект, е предвидено, че търговецът трябва да информира потребителя за възможността да прибегне до извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и правна защита, чийто обект е търговецът, и за методите за достъп до механизма, преди потребителят да бъде обвързан с договора. В член 7, параграф 1 от Директива 2011/83/ЕС е предвидено, че при сключване на договори извън търговски обект информацията трябва да бъде предоставена на хартиен носител или, ако потребителят е съгласен, на друг траен носител.

- (23) Настоящата директива не предвижда участието на търговците в процедури за APC да бъде задължително или резултатът от тези процедури да има обвързващ характер за търговците, ако потребител е подал жалба срещу тях. Въпреки това настоящата директива не засяга националните правила, според които участието на търговците в тези процедури е задължително или резултатът от тях има обвързващ характер за търговците, при условие че това законодателство не лишава страните от възможността да упражняват правото си на достъп до съдебната система, гарантирано в член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз.
- (24) Държавите-членки следва да гарантират, че структурите за APC си сътрудничат при решаването на трансгранични спорове.
- (25) Мрежите от структури за APC, които улесняват решаването на трансгранични спорове, като например FIN-NET в сферата на финансовите услуги, следва да бъдат укрепени в рамките на Съюза. Държавите-членки следва да насърчават структурите за APC да станат част от тези мрежи.
- (26) Тясното сътрудничество между структурите за APC и националните органи, отговарящи за прилагането на законодателството на Съюза в областта на защитата на потребителите, следва да засили ефективното прилагане на законодателството на Съюза в тази област.
- (27) За да се гарантира, че структурите за APC функционират добре и ефективно, те следват да бъдат подложени на стриктен мониторинг. Комисията и компетентните органи съгласно настоящата директива следва да публикуват и актуализират списък със структури за APC, които отговарят на изискванията на настоящата директива. Други органи, като например структури за APC, сдружения на потребители, бизнес сдружения и Мрежата на европейските потребителски центрове следва също да публикуват този списък. Освен това компетентните органи следва да публикуват периодични доклади относно развитието и функционирането на структурите за APC. Структурите за APC следва да нотифицират на компетентните органи специфична информация, на която следва да се основават тези доклади. Държавите-членки следва да насърчават структурите за APC да предоставят тази информация, като използват Препоръка 2010/304/ЕС на Комисията относно използването на хармонизирана

²⁵ ОВ L [...], [...] г., стр. [...].

методология за класифициране и докладване на жалби и запитвания на потребители²⁶.

- (28) Необходимо е държавите-членки да предвидят санкции за нарушения на разпоредбите на настоящата директива, свързани с информацията за потребителите, предоставяна от търговците, и информацията, която трябва да бъде нотифицирана на компетентните органи от страна на структурите за АРС, както и да гарантират тяхното прилагане. Санкциите следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (29) Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите)²⁷ следва да бъде изменен, за да включва позоваване на настоящата директива в своето приложение с цел да се засили трансграничното сътрудничество по прилагането на настоящата директива.
- (30) Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (Директива относно исковете за преустановяване на нарушения)²⁸ следва да бъде изменена, за да включва позоваване на настоящата директива в приложението си с цел да се гарантира, че колективните интереси на потребителите, посочени в настоящата директива, са защитени.
- (31) Тъй като целта на настоящата директива, а именно да допринесе за доброто функциониране на вътрешния пазар, като осигури високо равнище на защита на потребителите, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите-членки и следователно може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, ЕС може да приеме мерки, съгласно принципа на субсидиарност, посочен в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, заложен в посочения член, настоящата директива не надхвърля мерките, необходими за постигането на тази цел.
- (32) Настоящата директива зачита основните права и спазва принципите, признати по-специално от Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-конкретно членове 7, 8, 38 и 47 от нея,

²⁶ ОВ L 136, 2.6.2010 г., стр. 1.

²⁷ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

²⁸ ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30—36.

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

ГЛАВА I ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Член 1 Предмет

Настоящата директива следва да допринесе за функционирането на вътрешния пазар и за постигането на високо равнище на защита на потребителите като гарантира, че споровете между потребители и търговци може да бъдат отнасяни до структури, предлагащи безпристрастни, прозрачни, ефективни и справедливи процедури за алтернативно решаване на спорове.

Член 2 Обхват

1. Настоящата директива се прилага по отношение на процедурите за извънсъдебното решаване на договорни спорове, възникнали при продажбата на стоки или предоставянето на услуги от търговец, установен в Съюза, на потребител, пребиваващ в Съюза, чрез намесата на структура за решаване на спорове, която предлага или налага решение или събира заедно страните с цел да улесни намирането на решение по взаимно съгласие, наричани по-долу „процедури за APC“.
2. Настоящата директива не се прилага по отношение на:
 - а) процедури в рамките на структури за решаване на спорове, когато физическите лица, отговарящи за решаването на спора, са наети изключително от търговеца;
 - б) процедури в рамките на системи за разглеждане на жалби на потребители, управлявани от търговеца;
 - в) преки преговори между потребителя и търговеца, независимо дали те са представлявани от трето лице;
 - г) опити от страна на съдия да реши спор в хода на съдебно производство във връзка с този спор.

Член 3 Отношения с други законодателни актове на Съюза

1. Настоящата директива не засяга Директива 2008/52/ЕО, Регламент (ЕО) № 44/2001, Регламент (ЕО) № 864/2007 и Регламент (ЕО) № 593/2008.
2. Член 5, параграф 1 от настоящата директива има предимство пред разпоредбите, посочени в приложението.

3. Настоящата директива има предимство пред задължителните разпоредби, които се съдържат в специфичното за отделните сектори законодателството на Съюза, което се отнася за алтернативното решаване на спорове само доколкото тези разпоредби не гарантират най-малкото еднакво равнище на защита на потребителите.

Член 4 *Определения*

По смисъла на настоящата директива:

- а) „потребител“ означава всяко физическо лице, което осъществява дейност с предмет извън неговото занятие, стопанска дейност, занаят или професия;
- б) „търговец“ означава всяко физическо лице или всяко юридическо лице, независимо дали е частна или публична собственост, което извършва дейност, включително чрез лице, действащо от негово име, с предмет, свързан с неговото занятие, стопанска дейност, занаят или професия.
- в) търговецът е установен:
- ако търговецът е физическо лице — на мястото, където развива стопанска дейност;
 - ако търговецът е дружество или друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица — на мястото, където се намира седалището му по устав, включително клон, представителство или друго поделение;
- г) „трансграничен спор“ означава договорен спор, възникнал при продажбата на стоки или предоставянето на услуги, ако в момента, в който потребителят поръчва стоките или услугите той пребивава в държава-членка, различна от държавата-членка, в която е установен търговецът;
- д) „структура за APC“ означава всяка структура, независимо от нейното наименование или начина на позоваване, която е установена трайно и предлага решаване на спорове посредством процедура за APC.
- е) структурата за APC е установена:
- ако структурата се управлява от физическо лице — на мястото, където то извършва дейност по алтернативно решаване на спорове;
 - ако структурата се управлява от юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица — на мястото, където въпросното юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица извършва дейност по алтернативно решаване на спорове или където се намира неговото седалище по устав;

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

ГЛАВА II

ДОСТЪП И ПРИНЦИПИ, ПРИЛОЖИМИ ЗА АЛТЕРНАТИВНОТО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Член 5

Достъп до алтернативно решаване на спорове

1. Държавите-членки гарантират, че споровете, попадащи в обхвата на настоящата директива, могат да бъдат отнесени до структура за АРС, отговаряща на изискванията, посочени в настоящата директива.
2. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС:
 - а) имат интернет страница, която дава възможност на страните да подадат жалба онлайн;
 - б) дават възможност на страните да обменят информация с тях чрез електронни средства;
 - в) приемат за разглеждане както спорове на национално равнище, така и трансгранични спорове, включително спорове, попадащи в обхвата на Регламент (ЕС) № [Служба за публикации — да се посочи референтният номер] на Европейския парламент и на Съвета от [Служба за публикации — да се посочи датата на приемане] за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители)²⁹; както и
 - г) когато разглеждат спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива, предприемат необходимите мерки за да гарантират, че при обработката на лични данни се спазват правилата относно защитата на личните данни, посочени в националното законодателство за прилагане на Директива 95/46/ЕО.
3. Държавите-членки може да изпълнят задължението си съгласно параграф 1 като гарантират наличието на допълваща структура за АРС, която е компетентна да разглежда споровете, посочени в параграф 1, за решаването на които не е компетентна никоя от съществуващите структури за АРС.

²⁹ ОВ L [...], [...] г., стр. [...].

Член 6
Експертни познания и безпристрастност

1. Държавите-членки гарантират, че физическите лица, отговарящи за алтернативното решаване на спорове, притежават необходимите експертни познания и са безпристрастни. Спазването на това изискване се осигурява, като се гарантира, че тези лица:
 - а) имат необходимите познания, умения и опит в областта на алтернативно решаване на спорове;
 - б) не могат да бъдат освободени от длъжност без основателна причина;
 - в) нямат конфликт на интереси с някоя от страните по спора;
2. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спорове са част от колегия, осигуряват равен брой представители на интересите на потребителите и представители на интересите на търговците в колегията.

Член 7
Прозрачност

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС осигуряват на своите страници в интернет, както и на хартиен носител в своите помещения, публичен достъп до информацията относно:
 - а) физическите лица, отговарящи за алтернативното решаване на спорове, метода за тяхното назначаване и продължителността на техния мандат;
 - б) източника на финансиране, включително процентния дял на публично и частно финансиране;
 - в) по целесъобразност, своето членство в мрежи от структури за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове;
 - г) видовете спорове, които са компетентни да разглеждат;
 - д) правилника за дейността относно решаването на спорове;
 - е) езиците, на които до структурата за АРС могат да бъдат подавани жалби и на които се провежда процедурата за АРС;
 - ж) видовете правила, които структурата за АРС може да използва като основа за решаването на спорове (напр. законови норми, съображения за справедливост, етични кодекси);
 - з) евентуалните предварителни изисквания, които страните трябва да изпълнят преди да може да бъде даден ход на процедура за АРС;
 - и) разходите, ако има такива, които трябва да бъдат покрити от страните;

- й) приблизителната продължителност на процедурата за APC;
- к) правните последици от изхода от процедурата за APC;

2. Държавите-членки гарантират, че структурите за APC осигуряват на своите страници в интернет, както и на хартиен носител в своите помещения, публичен достъп до годишните доклади за дейността. Докладите включват следната информация относно споровете на национално равнище и трансграничните спорове:

- а) брой на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;
- б) повтарящи се проблеми, водещи до спорове между потребители и търговци;
- в) дял на процедурите за решаване на спорове, които са били прекратени преди да бъде постигнат резултат;
- г) средна продължителност на процедурата за решаване на спорове;
- д) степен на спазване, ако е известна, на решенията при процедурите за APC;
- е) по целесъобразност, тяхното сътрудничество в рамките на мрежи от структури за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове;

Член 8 Ефективност

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

- а) процедурата за APC е лесно достъпна за двете страни, независимо от това къде се намира всяка от страните;
- б) страните имат достъп до процедурата без да са задължени да използват процесуален представител; въпреки това страните могат да бъдат представлявани или подпомагани от трета страна на всеки етап от процедурата;
- в) процедурата за APC е безплатна или е свързана с умерени разходи за потребителите;
- г) спорът се решава в рамките на 90 дни от датата, на която структурата за APC е получила жалбата; при сложни спорове структурата за APC може да удължи този срок.

Член 9 Справедливост

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

- a) страните разполагат с възможността да изразят своята гледна точка и да изслушат аргументите и фактите, представени от другата страна, както и становища на експерти;
 - б) резултатът от процедурата за APC се предоставя на разположение на двете страни в писмена форма или на траен носител, като се посочват основанията за решението.
2. Държавите-членки гарантират, че при процедури за APC, които имат за цел решаването на спора чрез предлагане на решение:
- a) потребителят, преди да приеме предложено решение, е информиран, че:
 - i) може да избира дали да приеме предложеното решение;
 - ii) предложеното решение може да бъде по-неблагоприятно в сравнение с решение, постановено от съд, прилагащ правните норми;
 - iii) преди да приеме или отхвърли предложеното решение, той има право да потърси независим съвет;
 - б) преди да приемат предложеното решение страните се информират относно правните последици от предложението;
 - в) на страните се предоставя разумен срок за размисъл преди те да изразят одобрението си за предложеното решение или споразумение по взаимно съгласие;

ГЛАВА III ИНФОРМАЦИЯ И СЪТРУДНИЧЕСТВО

Член 10

Информация за потребителите, предоставяна от търговците

1. Държавите-членки гарантират, че търговците, установени на тяхна територия, информират потребителите относно структурите за APC, в чийто обхват попадат и които са компетентни да разглеждат евентуални спорове между тях и потребители. Тази информация включва адреса на интернет страницата на съответната структура за APC и посочва дали търговецът се ангажира да използва тези структури за решаването на спорове с потребители.
2. Информацията, посочена в параграф 1, следва да бъде предоставена по лесно, пряко, видимо и постоянно достъпен начин на интернет страницата на търговеца, ако такава съществува, в рамките на общите условия по договора за продажба на стоки или предоставяне на услуги между търговеца и потребителя и във фактурите и квитанциите, свързани с тези договори. В рамките на тази информация се посочва как може да се получи достъп до допълнителна

информация относно съответната структура за АРС и условията за използването ѝ.

3. Разпоредбите на настоящия член не засягат разпоредбите на членове 6, 7 и 8 от Директива 2011/83/ЕС относно информацията за потребителите при договори, сключени от разстояние или извън търговския обект.

Член 11

Помощ за потребителите

1. Държавите-членки гарантират, че на потребителите може да бъде оказана помощ във връзка с техните спорове, възникнали при трансгранична продажба на стоки или предоставяне на услуги. Тази помощ има за цел по-специално да се подпомогнат потребителите да получат достъп до структурата за АРС, развиваща дейност в друга държава-членка, която е компетентна да разглежда техния трансграничен спор.
2. Държавите-членки могат да възложат отговорността за изпълняване на задачата, посочена в параграф 1, на своите центрове от Мрежата на европейските потребителски центрове, на сдружения на потребителите или на друга организация.

Член 12

Обща информация

Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС, сдруженията на потребители, бизнес сдруженията, центрoвете от Мрежата на европейските потребителски центрове и, по целесъобразност, органите, определени съгласно член 11, параграф 2, осигуряват в своите помещения и на своите интернет страници публичен достъп до списъка на структурите за АРС, посочен в член 17, параграф 3.

Член 13

Сътрудничество между структурите за АРС при решаването на трансгранични спорове

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС си сътрудничат при решаването на трансгранични спорове.
2. Ако в специфична за даден сектор област в рамките на Съюза съществува мрежа от структури за АРС, улесняваща решаването на трансгранични спорове, държавите-членки насърчават структурите за АРС, които разглеждат спорове в тази област, да станат членове на тази мрежа.
3. Комисията публикува списък с имената и данните за контакт на мрежите, посочени в параграф 1. Комисията актуализира списъка на всеки две години, ако това е необходимо.

Член 14

Сътрудничество между структурите за АРС и националните органи за прилагане на законодателството на Съюза в областта на защитата на потребителите

1. Държавите-членки гарантират сътрудничеството между структурите за АРС и националните органи, на които е възложено прилагането на законодателството на Съюза в областта на защитата на потребителите.
2. Сътрудничеството включва взаимен обмен на информация относно използваните от търговците бизнес практики, срещу които са подадени жалби от потребители. То включва също така предоставянето на техническа оценка и информация от страна на тези национални органи на структурите за АРС, ако тази оценка или информация е необходима за разглеждането на отделните спорове.
3. Държавите-членки гарантират, че при сътрудничеството и взаимния обмен на информация, посочени в параграфи 1 и 2, се спазват правилата за защита на личните данни, посочени в Директива 95/46/ЕО.

ГЛАВА IV МОНИТОРИНГ НА СТРУКТУРИТЕ ЗА АРС

Член 15

Посочване на компетентните органи

1. Всяка държава-членка посочва компетентен орган, който отговаря за мониторинга на функционирането и развитието на структурите за АРС, установени на нейната територия. Всяка държава-членка съобщава на Комисията за органа, който е посочила.
2. Комисията съставя списък на компетентните органи, за които ѝ е съобщено в съответствие с параграф 1, и публикува този списък в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 16

Информация, която се нотифицира на компетентните органи от структурите за АРС

1. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС, установени на тяхна територия, нотифицират на компетентните органи следното:
 - а) своето наименование, данни за контакт и адрес на интернет страницата;
 - б) информация за своята структура и финансиране, включително информация относно физическите лица, отговарящи за алтернативното решаване на спорове, тяхното финансиране и от кого са наети;
 - в) своя правилник за дейността;

- г) своите такси, ако има такива;
- д) приблизителната продължителност на процедурите за АРС;
- е) езикът или езиците, на които могат да се подават жалби и на които се провежда процедурата;
- ж) декларация относно данните, необходими за установяване на тяхната компетентност;
- з) обосновано заявление, основаващо се на самооценка на структурата за АРС, по въпроса дали тя изпълнява изискванията за структура за АРС, попадаща в обхвата на настоящата директива, и изискванията, посочени в глава II.

Ако настъпи промяна в информацията, посочена в букви а)–ж), структурите за АРС незабавно нотифицират компетентния орган относно тези промени;

2. Държавите-членки гарантират, че структурите за АРС съобщават на компетентните органи най-малко веднъж годишно следната информация:
- а) брой на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;
 - б) дял на процедурите за АРС, които са били прекратени преди да бъде постигнат резултат;
 - в) средна продължителност на процедурата за решаване на разглежданите спорове;
 - г) степен на спазване, ако е известна, на решенията при процедурите за АРС;
 - д) съответните статистически данни, показващи начина, по който търговците използват алтернативното решаване на спорове за своите спорове с потребители;
 - е) повтарящи се проблеми, водещи до спорове между потребители и търговци;
 - ж) по целесъобразност, оценка на ефективността на тяхното сътрудничество в рамките на мрежи от структури за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове;
 - з) самооценка на ефективността на процедурата за АРС, предлагана от структурата, и на възможните начини за подобряване на нейното функциониране.

Член 17

Роля на компетентните органи и на Комисията

1. Всеки компетентен орган, въз основа на информацията, която е получил съгласно член 16, параграф 1, извършва оценка по въпроса дали структурите за АРС, за които е нотифициран, изпълняват условията за структури за АРС, попадащи в обхвата на настоящата директива, както и изискванията, посочени в глава II.
2. Всеки компетентен орган, въз основа на оценката, посочена в параграф 1, съставя списък със структурите за АРС, които отговарят на условията, посочени в параграф 1.

Списъкът включва следната информация:

- а) наименованието, данните за контакт и адресите на страниците в интернет на въпросните структури за АРС;
- б) техните такси, ако има такива;
- в) езикът или езиците, на които могат да се подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС;
- г) данните, необходими за установяване на тяхната компетентност;
- д) по целесъобразност, необходимостта от физическо присъствие на страните или на техни представители, както и
- е) обвързващия или необвързващия характер на резултата от процедурата.

Всеки компетентен орган нотифицира списъка на Комисията. Ако компетентният орган бъде нотифициран за промени в съответствие с член 16, параграф 1, втора алинея, списъкът незабавно се актуализира и съответната информация се нотифицира на Комисията.

3. Комисията съставя списък със структурите за АРС, за които ѝ е съобщено съгласно параграф 2, и актуализира списъка при всяко нотифициране на Комисията за промени съгласно параграф 2, трета алинея, второ изречение. Комисията публикува списъка и актуализираните му варианти и го предава на компетентните органи на държавите-членки.
4. Всеки компетентен орган публикува утвърдения списък със структури за АРС, посочен в параграф 3, на своята интернет страница и чрез всякакви други средства, които счита за подходящи.
5. На всеки две години всеки от компетентните органи публикува доклад за развитието и функционирането на структурите за АРС. Докладът, по-специално:
 - а) посочва областите, ако има такива, в които процедурите за АРС все още не разглеждат спорове, попадащи в обхвата на настоящата директива;

- б) посочва най-добри практики на структурите за АРС;
- в) по целесъобразност посочва пропуските, подкрепени със статистически данни, които възпрепятстват функционирането на структурите за АРС както по отношение на спорове на национално равнище, така и при трансгранични спорове;
- г) по целесъобразност прави препоръки относно начините за подобряване на функционирането на структурите за АРС.

ГЛАВА V

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 18 *Санкции*

Държавите-членки определят правилата за приложимите санкции при нарушения на разпоредбите на националното право, приети съгласно член 10 и член 16, параграфи 1 и член 16, параграф 2 от настоящата директива, и вземат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното прилагане. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

Член 19 *Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004*

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

- „20. Директива ... на Европейския парламент и на Съвета от ... 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 ..., ..., стр. ...): член 10.“

Член 20 *Изменение на Директива 2009/22/ЕО*

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

- „14. Директива ... на Европейския парламент и на Съвета от ... 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 ..., ..., стр. ...): член 10.“

Член 21
Съобщаване

1. Най-късно до [Служба за публикации — да се добави същата датата като тази в член 22, параграф 1 = датата на началото на прилагане на директивата] държавите-членки съобщават на Комисията:
 - а) по целесъобразност, наименованията и данните за контакт на органите, посочени в съответствие с член 11, параграф 2; както и
 - б) компетентните органи, посочени в съответствие с член 15, параграф 1.

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

2. Най-късно до [Служба за публикации — да се добави дата: шест месеца след датата на началото на прилагане, добавена в член 22, параграф 1] държавите-членки предават на Комисията първия списък, посочен в член 17, параграф 2.
3. Комисията предава на държавите-членки информацията, посочена в параграф 1, буква а).

Член 22
Транспониране

1. Държавите-членки въвеждат в сила законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се изпълнят разпоредбите на настоящата директива, най-късно до [Служба за публикации — да се добави дата: 18 месеца след влизане в сила]. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби и прилагат таблица на съответствието между разпоредбите и настоящата директива.

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

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

Член 23
Доклад

Не по-късно от [Служба за публикации — да се добави дата: пет години след влизането в сила], и след това на всеки пет години, Комисията представя на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет доклад относно прилагането на настоящата директива. Докладът разглежда развитието и използването на структурите за АРС и последствията от тази директива за

потребителите и търговците. Докладът бива придружен, когато е необходимо, от предложения за изменение на настоящата директива.

Член 24
Влизане в сила

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

Член 25
Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставен в Брюксел,

За Европейския парламент
Председател

За Съвета
Председател

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (член 14, параграф 1), ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16.
2. Директива 2008/122/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 14 януари 2009 г. относно защитата на потребителите по отношение на някои аспекти на договорите за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна (член 14, параграф 2), ОВ L 33, 3.2.2009 г., стр. 10.
3. Директива 2004/39/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно пазарите на финансови инструменти, за изменение на Директиви 85/611/ЕИО и 93/6/ЕИО на Съвета и Директива 2000/12/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 93/22/ЕИО на Съвета (член 53, параграф 1), ОВ L 145, 30.4.2004 г., стр. 1.
4. Директива 2002/92/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 9 декември 2002 г. относно застрахователното посредничество (член 11, параграф 1), ОВ L 9, 15.1.2003 г., стр. 3.
5. Директива 97/67/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 15 декември 1997 г. относно общите правила за развитието на вътрешния пазар на пощенските услуги в Общността и за подобряването на качеството на услугата (член 19, параграф 1, трета алинея), ОВ L 52, 27.2.2008 г., стр. 3.