



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 29.11.2011
COM(2011) 791 окончателен

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, ДО
СЪВЕТА И ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ**

Алтернативно решаване на потребителски спорове в единния пазар

1. НЕОБХОДИМОСТ ОТ ДОСТЪП ДО ЕФЕКТИВНИ СИСТЕМИ ЗА ПРАВНА ЗАЩИТА

В стратегията „Европа 2020“ се посочва, че наличието на по-силен, по-задълбочен и по-разширен единен пазар е от жизненоважно значение за растежа и създаването на работни места. За да се отговори на това предизвикателство е необходимо единният пазар да се приспособи към новата действителност, която се характеризира по-специално с широкото използване на интернет като канал за търговия на дребно и с появата на нови видове услуги. Доверието на потребителите в единния пазар е засегнато от липсата на увереност, че техните проблеми, свързани с покупките на стоки и услуги, могат да бъдат решени по ефективен начин. В настоящото съобщение е обяснено как предложенията на Комисията относно алтернативното решаване на спорове (АРС) и онлайн решаване на спорове (ОРС) допринасят за популяризирането на достъпа до бързо, евтино и ефективно решаване на спорове посредством процедури за алтернативно решаване на спорове, като начини да бъдат оправомощени потребителите и да им се отреди централно място на единния пазар. Предложенията са част от дванадесетте ключови действия по Акта за единния пазар¹.

Както беше посочено в доклада на проф. Монти „Нова стратегия за единния пазар“² и отразено в Акта за единния пазар, единният пазар представлява идеал за пространство, пресичащо националните граници, в което всеки гражданин и всяко предприятие може свободно да се придвижва и да упражнява правата си. Това естествено включва възможността да се сключват трансгранични сделки. Единният пазар обаче все още поставя много предизвикателства пред потребителите и предприятията.

В ЕС е постигнато високо равнище на защита на потребителите, но все още за тях е трудно да упражняват принудително правата си. Наскоро проведени изследвания сочат, че броят на споровете, отнесени за АРС, в това число ОРС, е нараснал в ЕС от 410 000 през 2006 г. на 530 000 през 2008 г.³ Независимо от това, само 5 % от европейските потребители са отнесли своите спорове до структура за АРС през 2010 г.⁴ и само 9 % от предприятията посочват, че някога са използвали АРС⁵. Броят на споровете, свързани с трансгранични сделки нараства.⁶ Мнозинството от жалбите на потребители обаче понастоящем остават без решение. Използването на прости, ефективни и евтини начини за решаването на спорове посредством процедури за АРС все още не е изследвано в пълна степен.

¹ Съобщение на Комисията до Европейския парламент, до Съвета, до Икономическия и социален комитет и до Комитета на регионите „Акт за единния пазар — Дванадесет лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието „Заедно за нов тип икономически растеж“, COM (2011) 206 окончателен, стр.9.

² Доклад на Марио Монти до председателя на Европейската комисия „Нова стратегия за единния пазар“ от 9 юни 2010 г.

³ „Изследване относно АРС“, стр. 8: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

⁴ Евробарометър (ЕБ) бр. 342, стр. 184.

⁵ ЕБ бр. 300, стр. 76.

⁶ Броят на трансграничните жалби, получени в Европейските потребителски центрове (ЕПЦ), възлизаше общо на 35 000 през 2009 г., като спрямо 2005 г. той е нараснал с 55 %. Дялът на жалбите, свързан със сделки в областта на електронната търговия, възлизаше на повече от 55 % през 2009 и 2010 г., като той е нараснал два пъти от 2006 г. насам. През 2009 г. 38 членове на FIN-NET отчетоха, че са разгледали 1542 спора, докато през 2010 г. 32 членове отчетоха 1800 спора.

Данните сочат, че потребителите не използват в пълна степен предлаганите от единния пазар възможности за по-голям избор на продукти или по-ефективна конкуренция в областта на цените и качеството. Когато извършват трансгранични покупки, потребителите се опасяват, че в случай на проблем ще бъде трудно да се намери решение⁷ и, като последица от това, понастоящем те се въздържат от такива покупки.

Данните от практиката сочат, че преди да сезира съдебен орган потребителят преценява колко време, пари и усилия ще бъдат необходими, за да получи правна защита, и съпоставя тези съображения с цената на иска⁸. Изправени пред сложността на законите, които уреждат техните спорове, по-специално споровете, свързани с трансгранични сделки, потребителите често не са убедени, че сезирането на съдебен орган би могло да им предостави осъществимо решение и поради това в повечето случаи те се отказват от тази възможност, ако първоначално осъщественият контакт с търговеца се окаже неуспешен.

Подобно на тях, предприятията, по-специално малките предприятия, се опасяват от риска да се занимават с непознати за тях правни и съдебни системи⁹. Поради това търговците често се въздържат да навлизат в нови пазари, които биха им предоставили достъп до нови потребители и възможност за разрастване. Тази липса на доверие се отразява на конкурентоспособността на предприятията.

Растежът в областта на електронната търговия увеличи мащаба на пропуснатите възможности: интернет предлага на всяко предприятие „витрина“ към света, а за потребителите пазаруването, седейки пред екрана на компютъра, е също толкова лесно като на местните търговски улици. Стартирането на електронната търговия и по-специално на трансграничната електронна търговия в Европа обаче постоянно се бавеше.

Наред с другите инициативи, които Комисията ще предприеме за справяне с това положение, един от начините да се подобрят възможностите за правна защита във вътрешния пазар е да се подобри нейната достъпност, както и по-интензивното използване на структури за извънсъдебно решаване на спорове. APC е евтина и бърза алтернатива за потребителите и предприятията, които искат да решат своите спорове. Голяма част от процедурите за APC са безплатни или цените им са умерени (под 50 EUR) По повечето от споровете, отнесени до структури за APC, се постига решение в рамките на 90 дни¹⁰.

⁷ ЕБ бр. 252, стр. 55: 71 % от потребителите смятат, че проблемите се решават по-трудно, когато се пазарува в чужбина.

⁸ ЕБ бр. 342: 39% от европейските потребители не са сезирали съдебен орган след появата на проблем, тъй като съответните суми са били твърде ниски или производството би било твърде скъпо в сравнение със съответната сума.

⁹ Флаш ЕБ бр. 224 „Позицията на предприятията по отношение на трансграничните продажби и защитата на потребителите“, Галъп 2008 г. http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf: 59 % от предприятията изтъкват, че значителна/много значителна пречка за извършването на трансгранични продажби от тях са потенциално високите разходи, свързани с решаването на жалби и трансгранични конфликти, в сравнение със спорове без международен елемент.

¹⁰ Виж: „Изследване относно APC“, стр. 8.

По спомен на повечето от потребителите, които са използвали APC, процесът е бил ясен и прозрачен, като в хода му са им били предоставяни подкрепа и съвети¹¹. Поради това потребителите са по-склонни за решават споровете си посредством алтернативни APC, отколкото по съдебен ред. Предприятията също предпочитат решаването на спорове посредством APC, а тези от тях, които вече са го използвали, биха го използвали и в бъдеще¹².

Многообразието и неравномерното разпределение на структурите за APC в географски план и по сектори са пречка потребителите да използват в пълна степен техния потенциал. В някои държави-членки все още няма развити структури за APC. В други държави-членки дейността на съществуващите структури за APC обхваща само част от територията или те са компетентни само в специални сектори на пазара на дребно. Това води до усложнение, което се отразява отрицателно на тяхната ефективност и възпира потребителите и предприятията да ги използват. Освен това потребителите и предприятията често не са запознати с възможността да отнесат своя спор до съществуваща структура за APC или дори не знаят дали техният спор попада в обхвата на дейност на дадена структура за APC.

В продължение на повече от 10 години Комисията осъществява дейност по популяризиране на APC. Приетите от Комисията две препоръки през 1998 г.¹³ и през 2001 г.¹⁴ доведоха до положителни резултати, по-специално посредством установяването на редица основни критерии за качество, които следва да бъдат спазвани от структурите за APC. Както беше изтъкнато по-горе обаче, те не са достатъчни, за да се изгради доверието на потребителите в единния пазар.

За да бъде разгърнат пълният потенциал на единния пазар като двигател на растежа на европейската икономика, е необходима законодателна дейност, която гарантира, че всеки потребител в ЕС може да отнесе даден спор до подходяща структура за APC, независимо от сектора, в който е възникнал спорът, и независимо дали той се отнася до местна или трансгранична сделка.

Като част от стратегията за справяне с проблема, свързан с бавното стартиране на електронната търговия в Европа, в „Програмата в областта на цифровите технологии за Европа“ беше отправен призив за приемане на мерки в целия ЕС за подобряване на системите за APC и беше обявено, че Комисията възнамерява да *„предложи приложим в целия ЕС онлайн инструмент за правна защита за електронната търговия“* с цел да изгради толкова необходимото доверие по отношение на пазаруването по интернет.

¹¹ Виж: Изследване относно „правна защита на потребителите в ЕС: опит, впечатления и избор на потребителите“, TNS qual, 2009 г., стр. 48.

¹² ЕБ бр. 300, стр. 79: 54 % предпочитат APC, а 82 % от предприятията, които вече са използвали APC, биха го използвали и в бъдеще. Тези данни се подкрепят допълнително от данните относно удовлетвореността на предприятията: според 76 % от използвалите APC, то е удовлетворителен способ за уреждането на спор, European Business Test Panel, http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

¹³ Препоръка на Комисията 98/257/ЕО относно принципите приложими за органите, които отговарят за извънсъдебно решаване на спорове с потребители, ОВ L115 от 17.4.1998, стр. 31.

¹⁴ Препоръка на Комисията 2001/310/ЕО относно принципите, приложими за органите, които отговарят за извънсъдебно решаване на спорове с потребители, ОВ L 109, 19.4.2001 г., стр. 56.

С оглед постигането на тези цели, без да се налагат прекомерни и ненужни тежести на държавите-членки, Комисията предлага законодателни мерки, които се основават на вече съществуващите в държавите-членки структури за АРС.

Този подход е необходим не само тъй като структурите за решаване на спорове са по-ефективни, когато се основават на местната действителност, но и с оглед предоставянето на необходимата свобода на държавите-членки да решат кой е най-добрият начин за изпълнение на техните задължения. По-специално, там, където няма структури за АРС, държавите-членки не са длъжни да гарантират създаването на специална структура за АРС във всеки сектор на пазара на дребно. Вместо това те могат да решат да създадат една основна или допълваща междусекторна структура, която да „запълни празнотите“ в обхвата на АРС на тяхна територия.

Поради това настоящото съобщение „Алтернативно решаване на потребителски спорове в единния пазар“ се придружава от две предложения за законодателни актове за АРС и ОРС. Тези предложения имат за цел да бъдат улеснени потребителите при осигуряването на правна защита в единния пазар, независимо дали извършват покупки по интернет или извън него, и поради това, те ефективно допринасят за растежа и икономическата стабилност посредством засиленото потребителско търсене.

В работната програма на Комисията за 2011 г. АРС за потребители беше набелязано като едно от стратегическите предложения на Комисията за 2011 г.¹⁵ В Акта за единния пазар¹⁶ законодателството за алтернативното решаване на спорове и онлайн решаване на спорове беше набелязано като едно от ключовите действия по възобновяване на растежа и укрепване на доверието на потребителите в единния пазар.

Този подход намери политическа подкрепа на най-високо равнище. Както Европейският парламент¹⁷, така и Съветът¹⁸ одобриха предстоящата законодателна дейност на ЕС в областта на АРС и ОРС. Освен това на проведените през пролетта и през месец октомври 2011 г. заседания на Съвета беше отправен призив за приемането на предложенията до края на 2012 г. като част от съгласуваните усилия за придаване на нов стимул на единния пазар¹⁹.

В обхвата на предлаганото законодателство попадат възникващи по договори спорове между потребители и търговци, произтичащи от продажба на стоки или предоставяне на услуги. Това обхваща жалби на потребители срещу търговци, но също и жалби на търговци срещу потребители. В обхвата на предложенията обаче не попадат спорове между предприятия (търговски спорове). Отношенията между потребители и предприятия се различават от отношенията между предприятия. различията в отношенията между търговци и потребители са довели до уреждащи тези сделки специални разпоредби относно защитата на потребителите, включително разпоредби за предоставянето на информация на потребителите. В хода на проведените от Комисията

¹⁵ Законодателна и работна програма на Комисията 2011 г. — COM(2010) 623

¹⁶ „Акт за единния пазар“, COM(2011) 206, стр. 9.

¹⁷ Резолюция на ЕП от 6 април 2011 г. относно управлението и партньорството в рамките на единния пазар [2010/2289(INI)].

¹⁸ Заключение на Съвета по въпросите на конкурентоспособността от 30 май 2011 г. относно приоритетите за придаване на нов тласък на единния пазар (документ № 10993/11).

¹⁹ Заключение на Европейския съвет от 24—25 март 2011 г. (документ EUCO 10/11) и от 23 октомври 2011 г. (документ EUCO 52/11).

обществени консултации всички заинтересовани страни (предприятия, потребители, национални органи) изразиха становището, че тези особености следва да намерят отражение в законодателството на ЕС за АРС, в което следва да се предвидят специални мерки за АРС на потребителски спорове.

Важно е също така да се насърчава изграждането на европейски мрежи от структури за АРС, за да се улесни решаването на трансгранични спорове. Националните структури за АРС следва да станат част от съществуващите европейски мрежи в специалните сектори, така че да им се предостави възможност да функционират ефективно и да осигуряват целесъобразно по обхват АРС за възникващите в тези сектори спорове (например „*FIN-NET – Мрежа за извънсъдебно решаване на финансови спорове*“²⁰ се състои от структури за АРС, които разглеждат трансгранични спорове между потребители и доставчици на финансови услуги).

Освен това през последните години се появила редица инициативи, чиято цел е изграждането на транснационални структури за АРС в рамките на ЕС, като търговци от различни държави-членки се присъединят към една и съща структура за АРС, разположена в една държава-членка.²¹ Развиването на посочените инициативи следва да бъде допълнително насърчавано.

Предлаганото законодателство е ключова стъпка към изграждането на ефективна и ефикасна система за извънсъдебна правна защита. В това си качество, то следва да се разглежда като проправящо пътя за по-нататъшни мерки, които ще допълнят тази рамка, а именно — разработването на колективно АРС и на европейски подход към колективната правна защита.

Комисията предлага две взаимно свързани инициативи, директива за АРС и регламент за ОРС. Двете предложения взаимно се допълват. Прилагането на директивата ще направи качествените структури за АРС достъпни в целия ЕС по всички жалби на потребители във връзка с възникващи по договори спорове, произтичащи от продажба на стоки или предоставяне на услуги. Това е ключово изискване за функционирането на платформата за ОРС, която ще бъде създадена с регламента.

1.1. ДИРЕКТИВА ЗА АРС

Директива за АРС за потребители, за да се гарантира съществуването на качествени структури за АРС, които да разглеждат възникващи по договори спорове, произтичащи от продажба на стоки или предоставяне на услуги от търговци.

В директивата са уредени трите основни области, които пораждат проблеми и които бяха набелязани след консултация със заинтересованите страни, като бяха използвани проведените от името на Комисията изследвания. Областите, които пораждат проблеми, са:

²⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

²¹ Вж. например „European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)“ („Европейска помирителна служба в сектора на наемането на автомобили“), пилотен проект, започнат през юли 2010 г., чийто предмет са споровете, свързани с трансграничното наемане на превозни средства в Европа (<http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service>).

- a) празноти в обхвата на дейност на структурите за APC както на равнището на специалните сектори, така и на географски равнище;
- б) неосведоменост и недостатъчна информация, които са пречка потребителите и предприятията да използват структурите за APC; и
- в) различно качество на APC: значителен брой структури за APC не са в съответствие с основните принципи, установени в двете препоръки на Комисията.

На първо място е важно да се гарантира, че структурите за APC са достъпни по всички потребителски спорове, които възникват по сделки в единния пазар. Директивата има за цел да се гарантира, че в целия ЕС съществуват структури за APC, чийто обхват на дейност включва всеки потребителски спор, възникващ във връзка с продажбата на стоки или предоставянето на услуги.

Освен това липсата на подробна информация представлява значителна пречка за използването на APC от страна на потребителите, но също и от страна на търговците. От търговците ще се изисква да предоставят на потребителите информация относно структурата за APC, която е компетентна да разглежда евентуални възникващи по договори потребителски спорове, в които са участници. Търговците ще бъдат длъжни и да уведомяват потребителите дали те поемат задължението да използват APC по отношение на подадени срещу тях жалби на потребители.

Директивата има за цел да се гарантира, че структурите за APC спазват редица принципи относно качеството, като безпристрастност, прозрачност, ефективност и обективност. Компетентните органи в държавите-членки ще наблюдават структурите за APC и ще осигуряват правилното им функциониране.

В резултат на правилното прилагане на директивата всеки потребител, независимо дали пребивава в ЕС, ще има достъп до качествени структури за APC, в случай че възникнат проблеми във връзка с покупката на стоки или услуги от установен в ЕС търговец.

1.2. РЕГЛАМЕНТ ЗА ОРС

Регламент за ОРС за предоставяне на потребителите и търговците на възможност за пряк достъп до онлайн платформа, която ще спомага за решаването на възникващи по договори спорове, произтичащи от трансгранични онлайн сделки, посредством участието на структура за APC, която е в съответствие с директивата.

С регламента се създава „Платформа за онлайн решаване на спорове“ („платформа за ОРС“). Тази създадена от Комисията платформа ще бъде пряко достъпна за потребителите и търговците и ще препраща техните жалби до структура за APC, която е компетентна да разгледа техния спор. По този начин платформата ще повиши достъпността на APC по потребителски спорове във всички държави-членки.

Платформата за ОРС ще представлява интерактивен уебсайт, който предоставя на потребителите и търговците единна точка за достъп при решаването на възникващи по договори спорове, произтичащи от трансгранични сделки от електронна търговия.

Платформата ще е достъпна на всички официални езици на ЕС и използването ѝ ще е безплатно. Нейното действие ще се улеснява от мрежа от подпомагащи ОРС структури.

Потребителите и търговците ще имат възможност да подават жалби посредством електронен формуляр за жалби, който ще е на разположение на уебсайта на платформата на всички официални езици на ЕС. Въз основа на данните, предоставени в електронния формуляр за жалби, платформата ще може да установява кои структури за АРС са потенциално компетентни да разгледат спора и автоматично ще препраща жалбата до структурата за АРС, за която страните са се споразумели, че е компетентна. Тази структура за АРС ще се стреми да реши спора в съответствие със своя процедурен правилник. Тъй като всички жалби обаче, които се разглеждат посредством платформата за ОРС, се отнасят до електронната търговия, е необходимо те да бъдат разглеждани бързо. Поради това в регламента се предвижда срок, който е по-кратък от обичайно необходимия за решаването на спорове извън интернет.

Посредством платформата ще се предоставя информация относно структурите за АРС и обща информация за АРС като начини за извънсъдебно решаване на спорове. На уебсайтовете на търговците потребителите ще могат да намерят информация за платформата за ОРС, включително линк към платформата. По този начин, когато потребителите търсят стоки или услуги на съответните уебсайтове, те ще могат да се осведомят още преди сключването на сделката за възможните начини за правна защита при проблеми, които е възможно да възникнат от планираната сделка. Това ще придаде увереност на потребителите при вземането на решение да извършват покупки по интернет и трансгранични покупки.

Така с регламента ще бъде отстранено едно от основните опасения по отношение на трансграничните покупки и продажби по интернет, като се разгърне пълният потенциал на електронната търговия. В един цифровизиран свят е от важно значение да се предостави възможност на потребителите и търговците да подават своите жалби онлайн, а разглеждането на споровете да бъде посредством използването на електронни средства. Това ще доведе до икономии от мащаба, ще улесни живота и ще ускори решаването на спорове по трансгранични казуси.

2. ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРИЛАГАНЕТО НА ПАКЕТА ОТ ЗАКОНОДАТЕЛНИ АКТОВЕ

Примерите по-долу са основани на действителни спорове между предприятия и потребители:

Анна е гражданка на Европейския съюз, която е поръчала мебели за новия си апартамент от установен в нейната държава-членка продавач. Тя договаря с продавача мебелите да бъдат доставени в нейния дом и да заплати половината от цената предварително, а остатъка при доставката. При доставката на мебелите Анна забелязва, че повърхността на масата е сериозно одраскана, а диванът има петна. Понастоящем тя отказва да заплати неиздължената сума и иска продавачът да замени масата и дивана. Според продавача мебелите са доставени в отлично състояние и той твърди, че Анна трябва да изпълни задълженията си. Съдебното решаване на спора би било твърде скъпо за Анна и продавача и би им коствало твърде много време. И двете страни търсят евтин и бърз начин за решаването на техния спор²².

²²

Измислен случай, основан на действителни проблеми.

Оливър и Елоиз са граждани на Европейския съюз, които са резервирани по интернет едноседмичен ваканционен пакет за пътуване за двама до друга държава-членка. Пакетът е предложен от доставчик на услуги в посочената държава-членка и включва самолетни билети, настаняване в хотелска стая с две легла и закуска. 20 % от цената са заплатени предварително за резервацията на хотела.

При пристигането си в хотела Оливър и Елоиз са уведомени, че няма свободни стаи с две легла. Освен това ги уведомяват, че всеки от тях трябва да заплаща допълнително по 10 евро за закуска. Те изразяват своето разочарование и искат управата на хотела да им предостави описаните на уебсайта услуги. Управата на хотела няма възможност да направи това или да им предостави алтернативно решение. Оливър и Елоиз искат да им бъде върната предварително заплатената сума, но управата на хотела отказва да им върне парите. Те трябва да намерят друга възможност за настаняване, поради което правят допълнителни разходи.

При завръщането си Оливър и Елоиз правят няколко опита да се свържат както с хотела, така и предоставилия ваканционния пакет, за да си поискат обратно заплатената предварително сума. Те обаче не успяват да си получат обратно парите. Тъй като Оливър и Елоиз не знаят към кого да се обърнат, за да намерят лесен начин за решаване на техния спор, те се свързват с Европейския потребителски център (ЕПЦ) в своята държава-членка и подават жалба, в която излагат положението. След това ЕПЦ се свързва с ЕПЦ в държавата-членка на доставчика на услугата, като се опитва да намери начин за решаването на спора с хотела. След като доставчикът на услугата се съгласява да използва тази процедура, по случая работи занимаващата се с този вид спорове структура за APC в държавата-членка на доставчика на услугата. След 6 месеца и редица писма и телефонни обаждания търговецът се съгласява да възстанови предварително заплатената сума.

Въпреки че Оливър и Елоиз накрая получават обратно парите си, процедурата им отнема много време. Поради това те много биха искали да намерят по-бързо и по-ефективно решение на техния спор²³.

Имайки предвид потребителите, чиито случаи са описани по-горе, нека видим какво би било положението по техните случаи след прилагането на предложенията на Комисията.

Анна и мебелното предприятие могат да установят структурата за APC, която е компетентна да разгледа техния спор въз основа на разписката, която Анна е получила след плащането на първата сума. Благодарение на намесата на структурата за APC фактите са изяснени и е постигнато доброволно уреждане на спора между страните. Продавачът се съгласява да замени повредените стоки, а на свой ред Анна се съгласява да заплати неиздължената сума.

²³

Измислен случай, основан на действителни проблеми.

След края на почивката и при завръщането си у дома Оливър и Елоиз отварят уебсайта, който са използвали, за да резервират ваканционния пакет. В раздела на уебсайта, озаглавен „жалби от потребители“ те намират декларация на търговеца относно структура за АРС, в чийто обхват на дейност той попада и която той се е задължил да използва за решаването на потребителски спорове. В декларацията се съдържа линк към платформата за ОРС в целия ЕС. Използвайки този линк, Оливър и Елоиз са автоматично препратени към платформата за ОРС в целия ЕС. Там те намират електронен формуляр за жалба, който попълват на своя роден език. Посредством платформата е установена компетентната структура за АРС и е предоставена подробна информация за нея, в това число информация относно нейния процедурен правилник и дължимите такси. Тъй като тази информация им е предоставена на родния език, Оливър и Елоиз лесно разбират всичко, което им е необходимо, за да решат дали да започнат процедура по АРС. Поради това, че процедурата пред структурата за АРС е безплатна за потребителите, те решават да направят опит с нея.

Целият процес протича онлайн посредством платформа за ОРС и Оливър и Елоиз са редовно уведомявани в хода на процеса.

30 дни по-късно Оливър и Елоиз получават съобщение от платформата за ОРС в целия ЕС, че е прието решение и че доставчикът на услугата се е съгласил да върне предварително заплатената сума. Техният спор е решен бързо без допълнителни разноски за тях. Няколко седмици по-късно цялата предварително заплатена сума е преведена по тяхната банкова сметка.

3. УПРАВЛЕНИЕ НА ПАКЕТА

За да се гарантира гладкото прилагане на директивата, правилното функциониране на структурите за АРС, които предоставят качествени услуги за потребителите и търговците, ще бъде подробно наблюдавано във всяка държава-членка. Компетентните национални органи ще преценяват, *inter alia*, дали дадена структура за АРС спазва изискванията за качество, установени в директивата. Освен това те ще публикуват редовно доклади за развитието и функционирането на структурите за АРС. В заключение, на всеки три години Комисията ще съставя доклад за прилагането на директивата и ще го изпраща на Европейския парламент и Съвета.

Както беше посочено по-горе, функционирането на платформата за ОРС е свързано с правилното прилагане на директивата. След като в обхвата бъдат включени всички структури за АРС, които разглеждат възникващи по договори потребителски спорове във връзка с продажба на стоки или предоставяне на услуги, платформата за ОРС ще може да функционира и да изпълнява своята цел.

Поради това платформата за ОРС ще започне дейността си след изтичането на определения на държавите-членки срок за прилагане на директивата за АРС.

Дейността на платформата налага изготвянето на ИТ-приложения, които ще предоставят възможност, *inter alia*, за подаване на жалби по електронен път, както и администрирането на казусите, включени в платформата. Съответните ИТ-приложения

ще бъдат изготвени и ще са готови за използване, когато платформата за ОРС започне дейността си.

4. СЪПЪТСТВАЩИ МЕРКИ

В допълнение към тези действия и едновременно с тях, Комисията ще прилага редица съпътстващи мерки, с които ще се подобри достъпът до качествени структури за APC и тяхното използване от потребители и търговци.

4.1. ИНФОРМАЦИЯ

Предоставянето на точна и целенасочена информация относно новите мерки на потребители, търговци, национални структури за APC и органите на държавите-членки е от съществено значение за повишаването равнището на осведоменост и за гарантирането на използването в пълна степен на структурите за APC от страна на потребителите.

Потребители

По отношение на потребителите Комисията ще организира информационни кампании, като съгласува дейността си с националните организации на потребителите. Информацията ще бъде предавана посредством уебсайтове и брошури. Освен това ще бъдат използвани аудиовизуални средства, за да се привлече вниманието на заинтересованите страни и за да се насърчава интересът на потребителите да търсят допълнителна информация за APC. Комисията ще посочи тези аудиовизуални средства на своя уебсайт, който ще съдържа цялата значима информация.

Търговци

Националните стопански организации и стопанските организации в ЕС ще бъдат приканени да съгласуват и организират семинари и конференции, на които се предоставя информация за търговците, по-специално МСП, относно техните задължения съгласно новото законодателство. Освен това обединяването на търговци, по-специално МСП, от целия ЕС ще доведе до обмен на най-добри практики, ще насърчи конкуренцията и ще подобри разглеждането на жалбите в рамките на предприятията.

При МСП ще бъде поставен допълнителен акцент върху разпространяването на информация и на мерките относно процедурите за APC и ОРС, както и на правата на потребителите и на задълженията на икономическите оператори. Мрежи като EEN (European Enterprise Network) ще предоставят допълнително подпомагане в областта на обучението и информацията по трансгранични въпроси в този контекст. По-добре информираните търговци и по-специално МСП не само ще допринесат за успеха на схемите за APC и на платформата за ОРС, но и ще предотвратят или ще сведат до минимум възникването на спорове.

Национални структури за APC

Структурите за APC ще бъдат информирани за измененията, внесени с прилагането на пакета от законодателни актове, посредством прекия контакт с други структури за APC

или с отделите в министерствата, които отговарят за въпросите на потребителите в рамките на ЕС в държавите-членки.

Държави-членки

Съгласно предлаганата директива държавите-членки следва да гарантират, че разпоредбите относно обхвата на дейността и качеството на установените на тяхна територия структури за АРС, както и изискванията за информация се прилагат правилно и навременно в рамките на определения срок. Комисията осъзнава, че за постигането на тази цел трябва да се изгради сътрудничество с националните органи на много ранен етап.

4.2. ОБУЧЕНИЕ

Ключова мярка, която гарантира, че директивата ще бъде прилагана в пълна степен и платформата за ОРС ще започне незабавно дейността си е обучението на националните структури за АРС: На структурите за АРС ще бъде предоставена информация относно критериите за качество, които те трябва да спазват, и ще бъде предвидено задължението им да се регистрират в платформата за ОРС. Освен това мрежата на Европейските потребителски центрове²⁴ също ще бъде използвана като канал за връзка на потребителите, което ще им бъде от помощ при получаването на информация относно функционирането на платформата за ОРС.

5. ВРЕМЕ ЗА ДЕЙСТВИЕ

Предлаганите два законодателни акта са насочени към изграждането на доверие в единния пазар и към улесняване на живота на потребителите.

След приемането и прилагането на тези предложения се очаква потребителите да имат достъп до качествени структури за АРС за възникващи по договори потребителски спорове, които са последица от сделки, независимо дали тези сделки са сключени по интернет или извън него, дали са трансгранични или местни. Те ще имат възможност по-лесно да установят структурата за АРС, която е компетентна да разгледа техния спор. Доверието на потребителите по отношение на сключването на трансгранични сделки и на разширяването на сферата на техните интереси извън границите на техните държави-членки ще укрепи.

Прилагането на пакета от законодателни актове ще доведе до значителни предимства и за търговците. Те ще имат възможност да избягват продължителни и скъпи съдебни производства, като същевременно запазят и подобрят своята търговска репутация. Може да се очаква, че търговците ще имат по-добри възможности да предлагат по-широка гама от продукти и услуги по интернет, когато знаят, че съществува ефективна онлайн система за правна защита. Като последица от това предприятията, и по-специално МСП, ще имат повече стимули да подобрят своите вътрешни системи за разглеждане на жалбите. Това ще гарантира по-добра конкуренция във вътрешния пазар.

²⁴ http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Двата законодателни органа се приканват да приемат двете предложения за законодателни актове до края на 2012 г., за да гарантират, че това ключово действие по Акта за единния пазар, наред с другите единадесет ключови действия, ще бъде договорено на равнището на ЕС, за да се отбележи 30-тата годишнина на единния пазар. Като предлага на потребителите и търговците възможността да използват, ако искат, извънсъдебни способи за решаване на своите спорове, ЕС предприема допълнителна крачка към укрепването на единния пазар, с която на потребителите се отрежда централно място в него.