


**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ЧЕТИРИДЕСЕТ И ТРЕТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ**  
**КОМИСИЯ ПО ИКОНОМИЧЕСКА ПОЛИТИКА И ТУРИЗЪМ**

32  
15  


**ДОКЛАД**

***Относно:*** *законопроект за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите, № 502-01-29, внесен от Министерски съвет на 21.04.2015 г., приет на първо гласуване на 21.05.2015 г.*

**Проект!**  
**Второ гласуване**

**ЗАКОН**

**за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите**

(обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм. и доп., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г., бр. 23, 42 и 82 от 2009 г., бр. 15, 18 и 97 от 2010 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 38 и 56 от 2012 г., бр. 15, 27 и 30 от 2013 г., бр. 61 от 2014 г. и бр. 14 от 2015 г.)

**Комисията подкрепя текста на вносителя за наименованието на закона.**

**§ 1.** В чл. 143 се създава т. 8а:

„8а. предвижда автоматично продължаване на срочен договор, ако потребителят не заяви желание за прекратяването му, и срокът, в който трябва да направи това е прекалено отдалечен от датата, на която изтича срочният договор;”.

**Предложение от н.п. Димитър Байрактаров и група народни представители:**

**§ 1 се допълва така:**

**В чл. 143 точка 18 става точка 20 и се създават нови точки 18 и 19 със следното съдържание:**

„ 18. при сключването ѝ са използвани заблуждаващи търговски практики, поради което потребителите са били въведени в заблуждение относно икономическите последици на сключваната от тях сделка, относно поетия от тях риск, относно други обстоятелства, посочени в чл. 68д, ал. 2 или когато тази практика е осъществена при условията на чл. 68е, без да е предоставена съществена информация, необходима на средния потребител за формиране на икономическото му поведение,

което е довело до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика, както и сделки, сключени при условията на чл. 68 ж.

19. съдържат декларация на потребителя, че търговецът или доставчикът на услуги е изпълнил свои преддоговорни или договорни задължения или потвърждение, че му е известна съществена информация относно сключваните сделки, включително относно икономическите последици или поетия риск от извършваните сделки, без тази декларация или потвърждение да се подкрепят от доказателства за реалното изпълнение на задълженията или за действителното предоставяне на съществената информация. "

**Предложението е оттеглено.**

**Предложение на н.п. Димитър Байрактаров, направено по реда на чл. 80, ал. 4, т. 2 от ПОДНС:**

Параграф 1 се допълва така:

1. В чл. 143 се създава нова т. 18:

„18. не позволява на потребителя да прецени икономическите последици от сключването на договора;”

2. досегашната т.18 става т. 19.

**Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията подкрепя по принцип текста на вносителя и предлага следната редакция за § 1:**

§ 1. В чл. 143 се правят следните изменения и допълнения:

1. Създава се т. 8а:

„8а. предвижда автоматично продължаване на срочен договор, ако потребителят не заяви желание за прекратяването му, и срокът, в който трябва да направи това е прекалено отдалечен от датата, на която изтича срочният договор;”.

2. Създава се нова т. 18:

„18. не позволява на потребителя да прецени икономическите последици от сключването на договора;”.

3. Досегашната т. 18 става т. 19.

**Предложение от н.п. Димитър Байрактаров и група народни представители:**

Създава нов чл. 143 а със следното съдържание:

„ Чл. 143 а (1) Исковете по чл. 143 от този закон се разглеждат по реда на глава двадесет и пета на Гражданския процесуален кодекс.

(2) За прогласяване на нищожността на една или няколко клаузи от потребителски договор се дължи една държавна такса, определена в размерите за неоценяемите искове. По искове по чл. 143 от този закон не се внасят такси и разноски по делата. Когато делото е решено в полза на лице, освободено от държавна такса и разноски по производството по искове по чл. 143, осъденото лице е длъжно да заплати всички дължими такси и разноски. "

**Предложението е оттеглено.**

**Предложение от н.п. Димитър Байрактаров и група народни представители:**

Създава се нов параграф 16: Чл. 146 се изменя и допълва като алинея 5 става алинея 6. Създава се нова алинея 5 със следното съдържание:

„(5) При договори съдържащи типови клаузи, с които потребителят е декларирал, че търговецът или доставчикът на услуги е изпълнил свои преддоговорни или договорни задължения или с които потребителят е потвърдил, че му е известна, съществена информация относно сключваните сделки, включително относно икономическите последици или поетия риск от извършваните сделки, в тежест на търговецът или доставчикът на услуги е да установи изпълнението на своите задължения или предоставянето на съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземането на търговско решение. "

**Предложението е оттеглено.**

§ 2. В чл. 147б, ал. 3 се създава изречение второ:

„Алинея 2 не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 2.**

§ 3. В чл. 148, ал. 1, т. 4 думите „раздел III” се заменят с „раздел IV”.

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 3.**

**Предложение на н.п. Димитър Байрактаров, направено по реда на чл. 80, ал. 4, т. 2 от ПОДНС:**

Създава се нов параграф 4:

„§4. Създава се чл. 148а:

Чл. 148а. Исковете по тази глава се разглеждат по реда на глава двадесет и пета на от Гражданския процесуален кодекс.”

**Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията предлага да се създаде нов § 4:**

**§4. В глава шеста се създава чл. 148а:**

**„Чл. 148а. Исковете по тази глава се разглеждат по реда на глава двадесет и пета от Гражданския процесуален кодекс.”**

**§ 4. В чл. 161и ал. 4 се изменя така:**

**„(4) При получаване на покана за плащане на втората и на всяка следваща годишна вноска потребителят има право да прекрати договора за дългосрочни ваканционни продукти, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи предизвестие до търговеца в срок 14 календарни дни считано от датата на получаване на поканата за плащане на всяка годишна вноска.”**

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 4, който става § 5.**

**§ 5. В чл. 161н думите „раздел II” се заменят с „раздел III”.**

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 5, който става § 6.**

**§ 6. В глава девета „Потребителски спорове” се създава нов раздел II с чл. 181а-181ц:**

**„Раздел II**

**Алтернативно решаване на потребителски спорове**

**Чл. 181а. (1) Разпоредбите на този раздел уреждат изискванията към процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове, свързани със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен на територията на Европейския съюз, и потребител, пребиваващ на територията на Европейския съюз, прилагани от органи за алтернативно решаване на потребителски спорове, които предлагат или налагат решение или събират страните заедно, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.**

**(2) Орган за алтернативно решаване на спорове (орган за АРС) е всеки орган независимо от неговото наименование, който е трайно установен, предлага решаване на спорове между потребители и търговци**

чрез процедура за алтернативно решаване на спорове (процедура за APC) и е включен в списъка по чл. 181п. Органите за APC могат да бъдат еднолични или колегиални.

(3) Органът за APC е установен, ако се администрира от:

1. физическо лице - на мястото, където осъществява дейността си по алтернативно решаване на спорове;

2. юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където извършват дейността си по алтернативно решаване на спорове или където се намира седалището им по устав;

3. орган на държавна власт или друга публична институция – на мястото, където се намира седалището им.

Чл. 181б. Разпоредбите на този раздел не се прилагат за:

1. процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спора, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец;

2. процедури в рамките на разработени от търговеца правила за разглеждане на жалби на потребители;

3. услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;

4. спорове между търговци;

5. преки преговори между потребител и търговец;

6. образувани съдебни производства, в хода на които съдът приканва страните за доброволно уреждане на спора;

7. процедури, започнати от търговец срещу потребител;

8. здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

9. държавни образователни институции за обучение след завършване на средно или висше образование.

Чл. 181в. (1) Органите за APC разглеждат възникнали спорове между потребители и търговци на национално ниво във връзка със задължения, произтичащи от сключени онлайн или офлайн договори за продажба или за предоставяне на услуги, включително за продажба на цифрово съдържание или при предоставянето му срещу заплащане.

(2) Органите за APC разглеждат и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени онлайн договори за продажба или за предоставяне на услуги, чрез използване на платформа за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година

относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.).

(3) Спор на национално ниво е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в същата държава - членка на Европейския съюз, в която е установен търговецът.

(4) Трансграничен спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в държава - членка на Европейския съюз, различна от тази, в която е установен търговецът.

(5) Търговецът е установен, ако е:

1. физическо лице – на мястото, където извършва стопанската си дейност;

2. дружество, друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където се намира седалището, централното управление или където упражнява дейността си, включително клон, представителство или друга структура.

Чл. 181г. (1) Органите за АРС гарантират, че процедурите им са достъпни за потребителите и те могат да отнасят до тях разглеждането на спор срещу търговец, установен на територията на страната, в зависимост от видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата за АРС.

(2) Органите за АРС разглеждат спорове между потребители и търговци при спазване на изискванията към процедурите за АРС и принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Всеки орган за АРС трябва:

1. да има процедурни правила за работа, които отговарят на изискванията на този раздел;

2. да поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информацията относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подадат жалби и необходимите към тях документи онлайн;

3. да предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 2 относно процедурата за АРС на траен носител;

4. да предоставя на потребителя възможност да подаде жалба офлайн (на мястото, където органът за АРС е установен; по пощенски път; по факс), когато е приложимо;

5. да позволява обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;

6. да разглежда спорове на национално ниво и трансгранични спорове, включително спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове;

7. да гарантира, че при разглеждане на спорове предприема необходимите мерки при обработка на лични данни да се спазват правилата за защитата на лични данни съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Орган за АРС може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато в правилата за работа на органа са предвидени някои от посочените по-долу изключения:

1. потребителят не е осъществил контакт с конкретния търговец, за да обсъдят жалбата му и да разреши проблема директно с него;

2. спорът е безсмислен или неоснователен;

3. спорът се разглежда или е разгледан преди това от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;

4. жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;

5. потребителят не е подал жалба в предварително установен срок, който не може да бъде по-кратък от една година считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;

6. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност.

(5) Когато орган за АРС откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец въз основа на някое от предвидените изключения по ал. 4, включени в правилата му за работа, той трябва да даде мотивирано обяснение на двете страни за причините за отказа не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

(6) Изключенията за отказ да разглежда спорове, предвидени в правилата за работа на органа за АРС, не трябва значително да лишават потребителя от достъпа му до процедури за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.

(7) Когато орган за АРС предварително е определил в правилата си за работа долен и/или горен паричен праг, под или над чиято стойност не разглежда жалби на потребители, определените прагове не трябва да накърняват правото на достъп на потребителя до органа за АРС.

(8) Органът за АРС изготвя правила за работа, с които определя процедурата по разглеждане на спорове, както и окончателния акт, с който завършва - предлага решение, чието спазване има доброволен характер, налага решение, което е задължително за спазване, или само събира страните по спора, за да им помогне в намирането на решение по взаимно съгласие.

Чл. 181д. (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за APC са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни познания.

(2) Физическите лица по ал. 1 трябва:

1. да притежават необходимите знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;

2. да бъдат назначени за достатъчно дълъг срок, за да се гарантира независимостта на техните действия и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;

3. да не получават указания от която и да е от страните или от техните представители;

4. да получават възнаграждение, което да не зависи от резултата на процедурата за APC;

5. да предоставят на органа за APC без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който трябва да решават.

(3) Физическите лица, които участват в разглеждането на спорове са длъжни да предоставят информацията по ал. 2, т. 5 по всяко време в хода на процедурата по APC освен в случаите, когато органът за APC е едноличен.

(4) За да се гарантира безпристрастността на лицата в случаите на възникване на обстоятелствата по ал. 2, т. 5, органите за APC са длъжни да включват в правилата си за работа едно или няколко от следните изисквания:

1. физическото лице, което участва в разглеждане на спорове, да може да бъде заменено от друго физическо лице, на което се възлага да проведе процедурата за APC, или

2. физическото лице, което участва в разглеждане на спорове, да има право да се въздържа от участие в процедурата по APC и при възможност да предложи на страните да отнесат спора към друг орган за APC, компетентен да го разгледа, или

3. страните по спора да се уведомят за обстоятелствата и на физическото лице, което участва в разглеждане на спора, да се разреши да продължи провеждане на процедурата за APC, само ако страните не възразят, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възразение.

(5) Когато органът за APC е едноличен, се прилага само ал. 4, т. 2 и 3.



(6) Когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен.

(7) Физическите лица, които участват в състава на колегиалния орган, получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.

(8) Когато физическите лица са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът, съответната организация на търговците трябва да разполага с отделен собствен бюджет, предназначен за участието на физическите лица по ал. 7 в работата на органа за АРС, който е достатъчен за изпълнение на техните задачи.

(9) Разпоредбата на ал. 8 не се прилага в случаите, когато физическите лица участват в колегиален орган за АРС, съставен от равен брой представители на организация или сдружение на търговци, от които са наети или от които получават възнаграждение, и представители на сдружения на потребителите.

Чл. 181е. Всеки орган за АРС е длъжен да спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и осигурява на траен носител при поискване, както и чрез други подходящи средства, публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация, която се отнася до:

1. данните за контакт на органа, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;
2. факта, че е признат от министъра на икономиката за орган за АРС и е включен в списъка по чл. 181п;
3. физическите лица, които ръководят или които участват в органа за АРС, начина и продължителността на срока на тяхното назначаване;
4. членство на органа за АРС в други мрежи от органи за АРС, което улеснява трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо;
5. видовете спорове, които е компетентен да разглежда, включително посочване на парични прагове, ако такива са предвидени в правилата за работа на органа за АРС, когато е приложимо;
6. правилата за работа на органа за АРС, които регламентират начина на разрешаване на спора и основанията на които може да откаже разглеждане на спора съгласно чл. 181г, ал. 4;
7. езика/езиците, на който/които могат да бъдат подавани жалби до органа за АРС и на който/които се провежда процедурата;
8. източници на правото, които органът за АРС може да използва за решаването на спора (като правни норми, кодекси за поведение, принципи за справедливост, безпристрастност);

9. предварителни изисквания, ако има такива, които страните трябва да изпълнят, преди спорът да бъде разгледан от органа за АРС, включително изискването потребителят първо да е опитал да реши спора директно с търговеца;

10. наличие на възможност за страните да се оттеглят от процедурата за АРС, ако е предвидена такава;

11. разходите, ако има такива, които трябва да бъдат покрити от страните, включително правилата за разпределяне на разходите в края на процедурата;

12. средната продължителност на процедурата за АРС;

13. правните последици от изхода на процедурата за АРС и, когато е приложимо, санкциите за неизпълнение на решение, което има задължителен характер за страните по спора;

14. изпълнителна сила на решението, постигнато в рамките на процедурата за АРС, ако има такава.

Чл. 181ж. (1) Всеки орган за АРС изготвя годишен доклад за дейността си, който се публикува на интернет страницата му и се предоставя на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация за разгледаните национални и трансгранични спорове:

1. брой на получените за разглеждане жалби и видовете спорове, за които се отнасят;

2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да бъде придружена от препоръки как да се избегнат или решават такива проблеми в бъдеще, за да се повишат професионалните стандарти на търговците и да се улесни обменът на информация и добри практики;

3. процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял в зависимост от отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 4;

4. процентен дял на процедурите за АРС, които са били прекратени, и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;

5. средна продължителност на процедурата за АРС;

6. степен на спазване на решенията от процедурата за АРС, ако е известна;

7. когато е приложимо, сътрудничество на органа за АРС в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове.

Чл. 181з. Процедурните правила за работа на органите за АРС трябва да са ефективни и да отговарят на следните изисквания:

1. процедурата за АРС да е лесно достъпна онлайн и офлайн за двете страни по спора, независимо от това, къде се намират те;

2. страните да имат достъп до процедурата, без да са задължени да използват услугите на адвокат или юрист; процедурата не трябва да лишава страните от правото им на независима консултация или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице по време на всеки етап от процедурата;

3. процедурата за АРС да е безплатна или достъпът до нея да е свързан с незначителни разходи за потребителите;

4. когато орган за АРС е сезиран с жалба на потребител, той уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи, съдържащи информация във връзка с жалбата;

5. резултатът от процедурата за АРС се оповестява най-късно в срок 90 календарни дни считано от датата, на която органът за АРС е получил пълния комплект документи по жалбата; при спорове с фактическа и правна сложност органът за АРС, разглеждащ спора, може по своя преценка да удължи срока 90 календарни дни. В този случай страните се уведомяват за всяко удължаване и за очакваната продължителност на срока, който ще бъде необходим за приключване на спора.

Чл. 181и. (1) Процедурните правила за работа на органите за АРС трябва да са справедливи и да отговарят на следните изисквания:

1. страните трябва да разполагат с възможност да изразят позицията си в разумен срок, да получат от органа за АРС всички доводи, доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях;

2. страните да бъдат информирани, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или на юрист, но че могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. страните да бъдат уведомени за резултата от процедурата за АРС в писмена форма или на траен носител и да получат мотивите, на които се основава решението;

4. страните да разполагат с възможност да се оттеглят на всеки етап от процедурата, ако не са удовлетворени от резултатите или от начина на протичане на процедурата, и да получат информация за това свое право, преди да започне производството; когато е предвидено задължително участие на търговеца в процедурите за АРС, това изискване се прилага само за потребителите;

5. страните, преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение, да бъдат уведомени, че:

а) имат възможност да приемат, да откажат или да изпълнят предложеното решение;

б) участието в процедурата за АРС не изключва възможността за търсене на защита по съдебен ред;

в) предложеното решение може да се различава от решение, постановено от съд;

6. преди да приемат или да изпълнят предложеното решение, страните да бъдат информирани за правните последици от това;

7. на страните да бъде предоставен разумен срок за размисъл, преди да приемат предложеното решение или споразумение по взаимно съгласие.

(2) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за процедури за АРС, при които спорът се решава чрез предлагане на решение.

(3) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за потребителя, когато съгласно правилата за работа на органа за АРС предложеното решение е задължително за търговеца, след като потребителят го е приел.

Чл. 181к. (1) Органите за АРС трябва да спазват принципа на свобода и да не лишават потребителя от правото му да предяви иск в съда за решаване на спора.

(2) В процедури, при които орган за АРС решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението ще има задължителна сила само, ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако съгласно правилата за работа на органа за АРС се предвижда, че решенията са задължителни за търговеца.

(3) В случай че потребител и търговец са сключили предварително споразумение за подаване на жалба до орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, това споразумение е нищожно, ако лишава потребителя от правото му да предяви иск в съда.

Чл. 181л. Органите за АРС, които решават спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, спазват принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:

1. няма противоречие на закони, наложеното решение не трябва да води до лишаване на потребителя от правото му да предяви иск в съда за решаване на спора, ако не е бил предварително уведомен за задължителния му характер и не е заявил изрично съгласието си съгласно правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът;

2. има противоречие на закони и към договора за продажба или за предоставянето на услуги е приложимо правото, определено съгласно чл. 6, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕО) 593/2008 на Европейския парламент

и на Съвета относно приложимото право към договорни задължения (Рим I)(ОВ, L 177 от 4 юли 2008 г.), решението, наложено от органа за АРС, не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите, които не могат да бъдат дерогирани чрез споразумение, съгласно правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава;

3. има противоречие на закони и към договора за продажба или за предоставянето на услуги е приложимо правото, определено съгласно чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г. (ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението, наложено от органа за АРС, не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите, които не могат да бъдат дерогирани чрез споразумение, съгласно правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава.

Чл. 181м. Когато страните използват процедура за АРС за решаване на спор, която не предвижда налагане на решение, което има задължителен характер, давност не тече, докато трае процедурата по АРС, и ако не са удовлетворени от резултата, страните могат да търсят правата си и по съдебен ред.

Чл. 181н. (1) Търговците предоставят информация на потребителите за органите за АРС, които разглеждат спорове в обхвата на тяхната дейност, и информация, когато са поели ангажимент за участие или са длъжни да използват определен/и орган/и за АРС. Информацията включва адреса на интернет страницата на органа/ите за АРС.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца, когато има такава, и, когато е приложимо, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца и същият не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1 и 2, като посочи дали ще използва орган за АРС, който разглежда спорове, в обхвата на неговата дейност или е поел ангажимент за участие или е длъжен да използва такъв орган.

(4) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, както и местата за онлайн търговия, установени в рамките на Европейския съюз, поставят на интернет страниците си електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС), която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и са поели ангажимент или са задължени да използват един или повече органи за АРС за разрешаване на спорове с потребителите, информират потребителите за съществуването на платформата за ОРС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата за ОРС, а ако предложението е направено чрез електронната поща - посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.

(7) Когато търговец желае да използва орган за АРС в държава - членка на Европейския съюз, различна от мястото, където е установен, спорът се решава в съответствие с процедурните правила на избора от него орган. Търговецът е длъжен да предостави тази информация на потребителя в съответствие с ал. 1 и 3.

Чл. 181о. (1) Министърът на икономиката е компетентен орган по смисъла на чл. 4, параграф 1 буква „и” от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 165/63 от 18 юни 2013 г.) да признава органите, които отговарят на изискванията на този раздел, за органи за АРС и да ги включва в списъка по чл. 181п.

(2) Министърът на икономиката следи дали органите за АРС спазват задълженията, предвидени в Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(3) Комисията за защита на потребителите разглежда спорове между потребители и търговци чрез помирителните комисии за алтернативно решаване на спорове и оказва съдействие и разпространява информация за начина, по който потребителите могат да сезират помирителните комисии или други органи за АРС.

(4) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите е контактна точка съгласно чл. 7 от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове и съдейства на потребителите да получат достъп до функциониращ орган за АРС в друга държава - членка на Европейския съюз, който е компетентен да го разгледа по отношение на спорове, които възникват при трансгранични договори за продажба или за предоставяне на услуги.

(5) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие и предоставя информация на потребителите съгласно изискванията на чл. 7, параграф 2 от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(6) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите предоставя на всеки две години на министъра на икономиката и на Европейската комисия доклад по чл. 7, параграф 2, буква „б“ от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

Чл. 181п. Министърът на икономиката издава заповед, с която одобрява списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на потребителски спорове на територията на Република България.

Чл. 181р. (1) Органите за решаване на спорове, които отговарят на изискванията на този раздел, желаят да бъдат признати за органи за АРС и да бъдат включени в списъка по чл. 181п, подават до министъра на икономиката писмено заявление, съдържащо следната информация:

1. наименование на органа, данни за контакт и адрес на неговата интернет страница;

2. информация за органа (правно организационна форма и, когато е приложимо, регистрация и актуално състояние на органа) и начина на неговото финансиране, включително информация за физическите лица, които отговарят за решаване на спорове (автобиография и диплома за завършено образование), тяхното възнаграждение, срокът, за който са назначени, и от кого са наети;

3. процедурни правила за работа на органа за АРС;

4. размер на таксите за ползване на услугите на органа, ако има такива;

5. средна продължителност на процедурата;

6. език/езици, на който/които потребителите могат да подават жалби и на който/които се провежда процедурата за решаване на спорове;

7. декларация за видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата;

8. основания, на които органът за решаване на спорове може да откаже да разглежда спор, съгласно чл. 181г, ал. 4;

9. мотивирана декларация, че органът за решаване на спорове отговаря на условията и на изискванията за орган за АРС по този раздел.

(2) Документите, съдържащи информацията по ал. 1, се подписват от лицето/та, които представляват органа.

Чл. 181с. (1) Министърът на икономиката в двумесечен срок считано от датата на подаване на заявлението и въз основа на получената информация по чл. 181р, ал. 1 преценява дали органът за решаване на спорове, който желае да бъде признат за орган за АРС, отговаря на условията и на изискванията на този раздел и го уведомява за решението си.

(2) При извършване на преценка по ал. 1 се взема предвид и спазването на изискванията на чл. 181г, ал. 6 и 7.

(3) Когато се установят нередовности или непълноти в предоставената информация и/или в документите по чл. 181р, ал. 1, министърът на икономиката дава указания за отстраняването им или изисква допълнителна информация в 14-дневен срок.

(4) Ако нередовностите не бъдат отстранени в определения от министъра на икономиката срок, заявлението се оставя без разглеждане.

Чл. 181т. (1) Списъкът на признатите органи за алтернативно решаване на потребителски спорове съдържа следната информация:

1. наименование, данни за контакт и адрес на интернет страниците на съответните органи за APC;

2. размер на таксите за ползване на услугите на съответните органи за решаване на спорове, ако има такива;

3. език/езиците, на който/които потребителите могат да подават жалби и на който/които се провежда процедурата на органите за APC, включени в списъка;

4. видове спорове, които попадат в обхвата на процедурата на органите за APC;

5. сектори на икономиката и категориите споровете, които попадат в обхвата на всеки орган за APC;

6. дали е необходимо физическо присъствие на страните или на техни представители, когато е приложимо, както и заявление дали процедурата за APC се провежда или може да бъде проведена в устна или писмена форма;

7. задължителен или незадължителен характер на резултата от процедурата за APC на съответния орган;

8. основанията, на които органът за APC може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 4.

(2) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на органите за APC, както и информацията по ал. 1.

(3) При промяна в информацията по чл. 181р, ал. 1, т. 1-8 органът за APC уведомява незабавно министъра на икономиката за настъпилите промени.

(4) При настъпване на обстоятелствата по ал. 3 министърът на икономиката актуализира списъка на признатите за органи за APC и го предоставя на Европейската комисия заедно с актуална информация по ал. 1 за органите за APC, включени в списъка.

(5) Когато министърът на икономиката установи, че орган за APC, включен в списъка по чл. 181п, престане да отговаря на изискванията на този раздел или не спазва изискванията, предвидени в Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове, той го



уведомява за установените несъответствия и му указва да предприеме незабавни мерки за тяхното отстраняване.

(6) Когато орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, не изпълни указанията на министъра на икономиката за отстраняване на несъответствията с изискванията на този раздел или на Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове, в срок три месеца министърът на икономиката го заличава от списъка на признатите органи за АРС и предоставя актуализирания списък на Европейската комисия.

(7) Министърът на икономиката по всяко време може да изисква признатите за органи за АРС да предоставят актуална информация по чл. 181р.

Чл. 181у. Органите за АРС са длъжни на всеки две години считано от датата на признаването им и от включването им в списъка по чл. 181п да изготвят и да предоставят на министъра на икономиката доклад за извършваната от тях дейност за съответния период, който съдържа следната информация:

1. брой на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;
2. процентен дял на процедурите за АРС, които са били прекратени, преди да бъде постигнат резултат между страните;
3. средна продължителност на процедурите за решаване на получените за разглеждане спорове;
4. процентно изражение на спазване на решенията, произтекли от процедурите за алтернативно решаване на спорове, ако това е известно;
5. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да бъде придружена от препоръки относно начина за предотвратяване или за решаване на подобни проблеми в бъдеще;
6. оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо;
7. обучение, предоставено на физическите лица, отговарящи за алтернативно решаване на спорове, което се осъществява по програма, консултирана съгласно чл. 181ф, ал. 9, когато е приложимо;
8. оценка за ефективността на процедурата за АРС, предлагана от съответния орган, и на възможните начини за подобряване на нейното функциониране.

Чл. 181ф. (1) Министърът на икономиката изготвя и предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС, който съдържа следната информация:

1. най-добрите практики на органите за АРС;

2. посочва пропуските, които затрудняват функционирането на органите за АРС, както по отношение на спорове на национално равнище, така и при трансгранични спорове с помощта на статистически данни, когато е приложимо;

3. отправя препоръки за подобряване на функционирането и ефективността на органите за АРС, когато е приложимо.

(2) Министърът на икономиката публикува доклада по ал. 1 на интернет страницата на Министерството на икономиката.

(3) Министърът на икономиката публикува на интернет страницата на министерството:

1. списъка по чл. 181п;

2. електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз;

3. електронна връзка към платформата за ОРС.

(4) Министърът на икономиката осигурява публичен достъп до консолидирания списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, на траен носител.

(5) Органите за АРС и Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Когато е възможно, те предоставят на траен носител публичен достъп до списъка на всички признати органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз.

(6) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и чрез всички други подходящи средства да предоставят публичен достъп до него и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС.

(7) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и за техните правила за работа и насърчава тяхното използване от потребителите и търговците.

(8) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да обучават физическите лица, които отговарят за решаването на спорове, и да повишават експертните си познания и квалификация.

(9) Комисията за защита на потребителите следи за качеството и консултира програмите за обучение на органите за АРС в случаите, когато

предлагат обучение на физическите лица, участващи в разглеждане на спорове.

Чл. 181х. (1) Органите за АРС спазват изискванията на изпълнителните и делегираните актове, приети от Европейската комисия по Регламент № 524/2013, относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(2) Органите за АРС, признати за такива от министъра на икономиката, обменят опит и сътрудничат помежду си, както и с органи за АРС на други държави - членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове. Органите за АРС извършват редовен обмен на най-добри практики при разглеждане на трансгранични потребителски спорове и на спорове на национално ниво.

(3) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да се присъединят към мрежа от органи за алтернативно решаване на трансгранични потребителски спорове в конкретни сектори на икономиката, когато е изградена такава мрежа в рамките на Европейския съюз.

Чл. 181ц. (1) Министърът на икономиката насърчава сътрудничеството между органите за АРС, Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите.

(2) Сътрудничеството по ал. 1 включва:

1. взаимен обмен на информация за практики в някои сектори на икономиката, за които потребителите многократно са подавали жалби;

2. предоставяне от страна на Комисията за защита на потребителите и на другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите на техническа експертиза и информация, необходими на органите за АРС за разглеждане на конкретни спорове, в случай че разполагат с такава.

(3) При осъществяване на сътрудничеството и обмен на информация по ал. 1 и 2 Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите, спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Комисията за защита на потребителите и другите контролни органи, имащи компетенции за прилагане на законодателството за защита на потребителите, и органите за АРС спазват изискванията за опазване на служебната, производствената и търговската тайна и не разпространяват други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения.”

**Предложение от н.п. Даниела Савеклиева и Теодора Георгиева:**

*Параграф 6 се изменя така:*

*„ § 6. В глава девета се създава нов раздел II с чл. 181а-181ц:*

*„Раздел II*

*Алтернативно решаване на потребителски спорове*

*Чл. 181а. (1) Разпоредбите на този раздел уреждат изискванията към процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове, свързани със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен на територията на Европейския съюз, и потребител, пребиваващ на територията на Европейския съюз, осъществявани от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове и завършващи с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.*

*(2) Орган за алтернативно решаване на потребителски спорове (орган за АРС) е всеки орган, независимо от неговото наименование, който е установен, осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове и е включен в списъка по чл. 181п. Органът за АРС може да бъде едноличен или колегиален.*

*(3) Органът за АРС е установен, ако се администрира от:*

*1. физическо лице - на мястото, където осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове;*

*2. юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където осъществяват дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове или където е тяхното седалище по устав;*

*3. орган на държавна власт или друга публична институция – на мястото, където е тяхното седалище.*

*Чл. 181б. Разпоредбите на този раздел не се прилагат за:*

*1. процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи или участващи в решаването на спорове, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец;*

*2. процедури за разглеждане на жалби на потребители по правила, разработени от търговеца;*

*3. услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;*

*4. спорове между търговци;*

*5. директни преговори между потребител и търговец за решаване на спор между тях;*

*6. образувани съдебни производства, в хода на които е започнало доброволно уреждане на спора;*

7. процедури, започнати от търговец срещу потребител;

8. здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

9. държавни висши училища или държавни училища след завършено средно образование.

Чл. 181в. (1) Органът за АРС разглежда възникнали национални спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.

(2) Органът за АРС разглежда и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени договори за онлайн продажби или услуги, чрез използване на платформа за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители)(ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) № 524/2013“.

(3) Национален спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в същата държава - членка на Европейския съюз, в която е установен търговецът.

(4) Трансграничен спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в държава - членка на Европейския съюз, различна от тази, в която е установен търговецът.

(5) Търговец е установен, ако е:

1. физическо лице – на мястото, където осъществява дейността си;

2. дружество, друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където се намира седалището, централното управление или където осъществява дейността си, включително чрез клон, представителство или друга структура.

Чл. 181г. (1) Органът за АРС гарантира, че неговата процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове (процедура за АРС) е достъпна за потребителите и те могат да отнасят до него спор срещу

търговец, установен на територията на страната, когато спорът попада в обхвата на тази процедура.

(2) Органът за АРС разглежда спорове между потребители и търговци при спазване на изискванията към процедурата за АРС и принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Органът за АРС трябва да:

1. има процедурни правила за работа, които отговарят на изискванията на този раздел;

2. поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн;

3. предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 2 относно процедурата за АРС на траен носител;

4. предоставя възможност на потребителя да подаде жалба на мястото, където е установен, по пощенски път, по факс или друг начин (офлайн), когато е приложимо;

5. предоставя възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;

6. разглежда национални и трансгранични спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент (ЕС) № 524/2013;

7. гарантира, че при обработка на личните данни спазва изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Органът за АРС изготвя процедурни правила за работа, с които определя процедурата за АРС, както и окончателния акт, с който завършва – с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.

(5) Органът за АРС може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато в неговите процедурни правила за работа са предвидени някои от следните основания:

1. потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца;

2. спорът е незначителен или неоснователен;

3. спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;

4. жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;

5. потребителят не е подал жалба до органа за АРС в предварително определен срок, който не може да бъде по-кратък от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;

б. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност.

(6) Когато органът за АРС откаже да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал. 5, предвидени в неговите процедурни правила за работа, той трябва да мотивира отказа пред двете страни не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

(7) Основанията за отказ по ал.5, предвидени в процедурните правила за работа на органа за АРС, не трябва да възпрепятстват достъпа на потребителя до процедура за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.

(8) Когато органът за АРС е определил в процедурните си правила за работа долен и/или горен паричен праг, под и/или над чиято стойност не разглежда жалби на потребители, определените прагове не трябва да възпрепятстват достъпа до процедура за АРС.

Чл. 181д. (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС трябва да са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни знания.

(2) Физическите лица по ал. 1:

1. трябва да притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;

2. се назначават за достатъчно дълъг срок, за да се гарантира независимостта на техните действия и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;

3. не може да получават указания от страните по спора или от техните представители;

4. получават възнаграждение, което не зависи от резултата на процедурата за АРС;

5. предоставят на органа за АРС без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който решават.

(3) Физическите лица по ал.1 са длъжни да предоставят информацията по ал. 2, т. 5 по всяко време в хода на процедурата по АРС с изключение на случаите, когато органът за АРС е едноличен.

(4) За гарантиране независимостта и безпристрастността на физическите лица, за които е налице обстоятелство по ал.2, т.5,

органът за АРС е длъжен да включи в процедурните си правила за работа едно или няколко от следните изисквания:

1. физическото лице се заменя от друго физическо лице, което да проведе процедурата за АРС;

2. физическото лице се въздържа от участие в процедурата за АРС и при възможност предлага на страните да отнесат спора към друг компетентен орган за АРС;

3. физическото лице продължава участието в процедурата за АРС, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възразение.

(5) Когато органът за АРС е едноличен, се прилагат само ал. 4, т. 2 и 3.

(6) Когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен.

(7) Физическите лица, участващи в състава на колегиален орган за АРС, получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.

(8) Когато физическите лица са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът-страна по спор, съответната организация или сдружение на търговци трябва да разполага с отделен бюджет, който е предназначен за участието на физическите лица в работата на органа за АРС и е достатъчен за изпълнението на техните задачи.

(9) Разпоредбата на ал. 8 не се прилага в случаите, когато физическите лица участват в колегиален орган за АРС, съставен от равен брой представители на професионална организация или сдружение на търговци, от които са наети или от които получават възнаграждение, и представители на сдружения на потребителите.

Чл. 181е. Органът за АРС е длъжен да спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и предоставя на траен носител при поискване, или чрез други подходящи средства публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация относно:

1. данните за контакт, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;

2. признаването му за орган за АРС от министъра на икономиката и включването в списъка по чл. 181п;

3. физическите лица, които ръководят или участват в процедурата за АРС, начина и срока на тяхното назначаване;

4. членството в мрежи от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо;



5. споровете, които е компетентен да разглежда, включително паричните прагове, ако такива са предвидени в процедурните правила за работа;

6. процедурните правила за работа, окончателният акт, с който завършва процедурата за АРС и основанията, на които може да откаже разглеждане на спор съгласно чл. 181г, ал. 5;

7. езиците, на които могат да бъдат подавани жалби до органа за АРС и на които се провежда процедурата;

8. източниците на право, които може да ползва за решаването на спора (като правни норми, кодекси за поведение, принципи за справедливост, безпристрастност);

9. изискванията, които страните трябва да изпълнят, преди спорът да бъде разгледан, ако има такива, включително изискването потребителят да е опитал да разреши спора директно с търговеца;

10. наличието на възможност за страните да се оттеглят от процедурата за АРС;

11. разходите за страните по спора, ако има такива, включително правилата за разпределяне на тези разходи в края на процедурата за АРС;

12. средната продължителност на процедурата за АРС;

13. правните последици от изхода на процедурата за АРС, и когато е приложимо, санкциите за неизпълнение на решение, което има задължителен характер за страните по спора;

14. изпълнителната сила на решението, постигнато в рамките на процедурата за АРС, ако има такава.

Чл. 181ж. (1) Органът за АРС изготвя годишен доклад за дейността си по алтернативно решаване на потребителски спорове, който се публикува на неговата интернет страница, предоставя се на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация по отношение на националните и трансгранични спорове:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;

2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми, с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;

3. процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5;

4. *процентен дял на прекратените процедури за АРС, и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;*

5. *средна продължителност на процедурата за АРС;*

6. *степен на изпълнение на решенията от процедурата за АРС, ако е известна;*

7. *сътрудничество на органа за АРС в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.*

*Чл. 181з. Процедурните правила за работа на органа за АРС трябва да са ефективни и да отговарят на следните изисквания:*

1. *процедурата за АРС да е лесно достъпна, включително и онлайн, за двете страни по спора, независимо къде се намират;*

2. *страните да имат достъп до процедурата за АРС, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист; процедурата не трябва да лишава страните от правото им да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;*

3. *процедурата за АРС да е безплатна или достъпът до нея да е свързан с незначителни разходи за потребителите;*

4. *когато орган за АРС е сезиран с жалба на потребител, да уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи във връзка с жалбата;*

5. *резултатът от процедурата за АРС да се оповестява най-късно в срок 90 календарни дни, считано от датата, на която органът за АРС е получил всички документи по жалбата; при спорове с фактическа и правна сложност органът за АРС, може по своя преценка да удължи този срок, като за това уведомява страните и определя срока, необходим за решаване на спора.*

*Чл. 181и. (1) Процедурните правила за работа на органа за АРС трябва да са справедливи и да гарантират, че страните по спора:*

1. *разполагат с възможност да изразят позицията си в разумен срок, получават от органа за АРС всички доводи, доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях;*

2. *са информирани, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или на друг юрист, могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;*

3. *са уведомени за резултата от процедурата за АРС в писмена форма или на траен носител и са получили мотивите, на които се основава решението;*

4. разполагат с възможност да се оттеглят на всеки етап от процедурата, ако не са удовлетворени от резултатите или от начина на протичане на процедурата, както и да получат информация за това свое право, преди да започне процедурата; когато е предвидено задължително участие на търговеца в процедурата, изискванията по изречение първо се прилагат само за потребителя;

5. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение са уведомени, че:

а) могат да приемат, откажат или изпълнят решението;

б) участието в процедурата за АРС не изключва възможността за защита по съдебен ред;

в) решението може да се различава от решение, постановено от съд;

б. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение са информирани за неговите правни последици;

7. разполагат с разумен срок за размисъл, преди да приемат предлаганото решение или споразумението по взаимно съгласие.

(2) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за процедура за АРС, при която спорът се решава чрез предлагане на решение.

(3) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за потребителя, когато съгласно процедурните правила за работа на органа за АРС предлаганото решение става задължително за търговеца, след приемането му от потребителя.

Чл. 181к. (1) Органът за АРС трябва да спазва принципа на свобода и да не лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред.

(2) В процедури, при които органът за АРС решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението има задължителна сила, ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако в процедурните правила за работа на органа за АРС е предвидено, че решенията са задължителни за търговеца.

(3) Когато потребител и търговец сключат споразумение за решаване на спорове от орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, и то лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, това споразумение не обвързва потребителя.

Чл. 181л. Органът за АРС, който решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, спазва принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:

1. няма противоречие на закони, решението не трябва да лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, ако не е бил

предварително уведомен за задължителния му характер и не е заявил изрично съгласието си съгласно правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът;

2. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 6, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ, L 177/6 от 4 юли 2008 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредби на правото на държавата-членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение;

3. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г., съставена в Рим на 19 юни 1980 г. (ратифицирана със закон – ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите на правото на държавата-членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение.

Чл. 181м. Когато страните използват процедура за АРС, която не предвижда налагане на решение, давностните срокове за защита по съдебен ред не текат докато процедурата не приключи.

Чл. 181н. (1) Търговците предоставят на потребителите информация за органите за АРС, в чийто обхват на дейност попадат, и за органите за АРС, към които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват. Информацията включва адреса на интернет страницата на съответните органи за АРС.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца, когато има такава, и когато е приложимо, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца, но не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1, като посочи дали ще използва съответните органи за АРС.

(4) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, както и местата за онлайн търговия, установени в рамките на Европейския съюз, поставят на интернет страниците си електронна

връзка към платформата за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС), която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват един или повече органи за АРС за разрешаване на спорове с потребителите, информират потребителите за съществуването на платформата за ОРС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата за ОРС, а ако предложението за сключване на договор за продажба или предоставяне на услуга е направено чрез електронна поща - посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.

(7) Когато търговец посочва орган за АРС в държава - членка на Европейския съюз, различна от мястото, където е установен, спорът се решава в съответствие с процедурните правила за работа на този орган. Търговецът е длъжен да предостави на потребителя информация за този орган в съответствие с ал. 1 и 3.

Чл. 181о. (1) Министърът на икономиката е компетентен орган по признаване на органи за АРС, отговарящи на изискванията на този раздел и включването им в списъка по чл. 181п.

(2) Министърът на икономиката осъществява контрол за спазване изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013.

(3) Комисията за защита на потребителите осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове чрез помирителни комисии и оказва съдействие и предоставя информация за начина, по който потребителите могат да сезират помирителните комисии или други органи за АРС.

(4) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите е контактна точка съгласно чл. 7 от Регламент (ЕС) № 524/2013 и съдейства на потребителите да получат достъп до орган за АРС в друга държава - членка на Европейския съюз, компетентен да разгледа трансграничния спор, свързан със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги.

(5) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие и предоставя информация на потребителите съгласно изискванията на чл. 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.

(6) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите предоставя на всеки две години на министъра

на икономиката и на Европейската комисия доклад по чл. 7, параграф 2, буква „б“ от Регламент (ЕС) № 524/2013.

Чл. 181п. Министърът на икономиката одобрява със заповед, списък на органите, признати за органи за АРС на територията на Република България.

Чл. 181р. (1) Орган, който отговаря на изискванията на този раздел и желае да бъде признат за орган за АРС и включен в списъка по чл. 181п, подава до министъра на икономиката писмено заявление, съдържащо следната информация:

1. наименование на органа, данни за контакт и адрес на неговата интернет страница;

2. правноорганизационна форма (удостоверение за регистрация, актуално състояние или други документи), начин на финансиране, включително информация за физическите лица, които отговарят или участват в процедура за АРС-автобиография и диплома за завършено образование, тяхното възнаграждение, срокът, за който са назначени, и от кого са наети;

3. процедурни правила за работа на органа за АРС;

4. размер на таксите за страните по спора, ако има такива;

5. средна продължителност на процедурата за АРС;

6. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС;

7. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС;

8. основания, на които органът може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 5;

9. дали отговаря на условията и на изискванията за орган за АРС по този раздел.

(2) Към заявлението по ал.1 се прилагат декларация за информацията по ал. 1, т.7, мотивирана декларация за информацията по ал. 1, т. 9, както и други документи, съдържащи информацията по ал. 1, които се подписват от лицата, представляващи органа.

Чл. 181с. (1) Министърът на икономиката в двумесечен срок от датата на подаване на заявлението и документите по чл. 181р преценява дали органът, подал заявлението, отговаря на условията и на изискванията на този раздел и го уведомява за решението си.

(2) При извършване на преценка по ал. 1 се взема предвид и спазването на изискванията на чл. 181г, ал. 7 и 8.

(3) Когато се установят нередовности в предоставената информация и/или в документите по чл. 181р министърът на икономиката дава указания и определя срок за тяхното отстраняване.

(4) Ако нередовностите не бъдат отстранени в срока по ал.3, заявлението се оставя без разглеждане.

Чл. 181т. (1) Списъкът по чл.181п съдържа следната информация:

1. наименование, данни за контакт и адрес на интернет страниците на съответните органи за АРС;

2. размер на таксите за страните по спора, събирани от съответните органи за АРС, ако има такива;

3. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

4. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

5. спорове, които попадат в обхвата на съответните органи за АРС, включително секторите на икономика и техните дейности;

6. дали е необходимо физическо присъствие на страните или на техни представители, когато е приложимо, както и дали процедурата за АРС се провежда или може да бъде проведена в устна или писмена форма;

7. задължителен или незадължителен характер на резултата от процедурата за АРС на съответния орган;

8. основания, на които съответните органи за АРС могат да откажат да разгледат спор, съгласно чл. 181г, ал. 5.

(2) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на признатите органи за АРС, както и информацията по ал. 1.

(3) При промяна в информацията по чл. 181р, ал. 1, т. 1-8 органът за АРС уведомява незабавно министъра на икономиката за настъпилите промени.

(4) В случаите по ал. 3, министърът на икономиката актуализира списъка на признатите органи за АРС и го предоставя на Европейската комисия заедно с актуална информация по ал. 1.

(5) Когато министърът на икономиката установи, че орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, престане да отговаря на изискванията на този раздел или на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013, го уведомява за установените несъответствия и дава указания за тяхното отстраняване в определен срок.

(6) Когато орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, не изпълни в срок указанията по ал.5, министърът на икономиката в тримесечен срок го заличава от списъка на признатите органи за АРС и предоставя актуализирания списък на Европейската комисия.

(7) Министърът на икономиката може по всяко време да изисква от орган за АРС да предоставя актуална информация по чл. 181р.

Чл. 181у. Органът за АРС е длъжен на всеки две години, считано от датата на признаването и включването му в списъка по чл. 181п да изготвя и предоставя на министъра на икономиката доклад за извършваната дейност, който включва следната информация:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;
2. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване;
3. средна продължителност на процедурите за АРС за разглеждане на спорове;
4. процентно изражение на изпълнение на решенията от процедура за АРС, ако това е известно;
5. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми;
6. оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо;
7. оценка за ефективността на процедурата за АРС и възможните начини за подобряване на нейното функциониране;
8. обучение на физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, по програма по чл. 181ф, ал. 8, когато е приложимо.

Чл. 181ф. (1) Министърът на икономиката изготвя и предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС, който съдържа:

1. най-добрите практики на органите за АРС;
2. пропуските, които затрудняват функционирането на органите за АРС, по отношение на националните и трансгранични спорове, чрез статистически данни, когато е приложимо;
3. препоръките за подобряване на функционирането и ефективността на органите за АРС, когато е приложимо.

(2) Министърът на икономиката публикува на интернет страницата на министерството:

1. доклада по ал. 1;
2. списъка по чл. 181п;
3. електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списък на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз;
4. електронна връзка към платформата за ОРС.

(3) Министърът на икономиката осигурява публичен достъп до списъка по ал. 2, т. 3 и на траен носител.



(4) Органите за АРС и Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Когато е възможно, те осигуряват публичен достъп до списъка на признатите органи и на траен носител.

(5) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, да предоставят публичен достъп до него и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС.

(6) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и процедурните им правила за работа и насърчава тяхното използване от потребителите и търговците.

(7) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, както и да повишават експертните си знания и квалификация.

(8) Комисията за защита на потребителите следи за качеството и консултира програмите за обучение на органите за АРС, когато обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС.

Чл. 181х. (1) Органът за АРС обменя опит и си сътрудничи с други органи за АРС, включително и с органи за АРС на други държави - членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове. Органът за АРС редовно обменя и информация за най-добрите практики при разглеждане на трансгранични и национални потребителски спорове.

(2) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да се присъединят към мрежа от органи за алтернативно решаване на трансгранични потребителски спорове в конкретни сектори на икономиката, когато е изградена такава мрежа в рамките на Европейския съюз.

Чл.181ц. (1) Министърът на икономиката насърчава сътрудничеството между органите за АРС, Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите.

(2) Сътрудничеството по ал. 1 включва:

1. взаимен обмен на информация за най-добри практики в някои сектори на икономиката, за които потребителите многократно са подавали жалби;

2. предоставяне от страна на Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите на техническа експертиза и информация, необходима на органите за АРС, когато разполагат с такава.

(3) При осъществяване на сътрудничеството и обmena на информация по ал. 2 Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите, спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Комисията за защита на потребителите, другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите и органите за АРС спазват изискванията за опазване на служебната, производствената или търговската тайна, както и не разгласяват други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения.”

**Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията подкрепя по принцип текста на вносителя и предлага следната редакция на § 6, който става § 7:**

„ § 7. В глава девета се създава нов раздел II с чл. 181а-181ц:

**„Раздел II**

**Алтернативно решаване на потребителски спорове**

**Чл. 181а. (1) Разпоредбите на този раздел уреждат изискванията към процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове, свързани със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен на територията на Европейския съюз, и потребител, пребиваващ на територията на Европейския съюз, осъществявани от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове и завършващи с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.**

**(2) Орган за алтернативно решаване на потребителски спорове (орган за АРС) е всеки орган, независимо от неговото наименование, който е установен, осъществява постоянно дейност по алтернативно**

решаване на потребителски спорове и е включен в списъка по чл. 181п. Органът за АРС може да бъде едноличен или колегиален.

**(3) Органът за АРС е установен, ако се администрира от:**

1. физическо лице - на мястото, където осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове;

2. юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където осъществяват дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове или където е тяхното седалище по устав;

3. орган на държавна власт или друга публична институция – на мястото, където е тяхното седалище.

**Чл. 181б. Разпоредбите на този раздел не се прилагат за:**

1. процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи или участващи в решаването на спорове, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец;

2. процедури за разглеждане на жалби на потребители по правила, разработени от търговеца;

3. услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;

4. спорове между търговци;

5. директни преговори между потребител и търговец за решаване на спор между тях;

6. образувани съдебни производства, в хода на които е започнало доброволно уреждане на спора;

7. процедури, започнати от търговец срещу потребител;

8. здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

9. държавни висши училища или държавни училища след завършено средно образование.

**Чл. 181в. (1) Органът за АРС разглежда възникнали национални спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.**

**(2) Органът за АРС разглежда и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени договори за онлайн продажби или услуги,**

чрез използване на платформа за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители)(ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) № 524/2013“.

(3) Национален спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в същата държава - членка на Европейския съюз, в която е установен търговецът.

(4) Трансграничен спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в държава - членка на Европейския съюз, различна от тази, в която е установен търговецът.

(5) Търговец е установен, ако е:

1. физическо лице – на мястото, където осъществява дейността си;

2. дружество, друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където се намира седалището, централното управление или където осъществява дейността си, включително чрез клон, представителство или друга структура.

Чл. 181г. (1) Органът за АРС гарантира, че неговата процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове (процедура за АРС) е достъпна за потребителите и те могат да отнасят до него спор срещу търговец, установен на територията на страната, когато спорът попада в обхвата на тази процедура.

(2) Органът за АРС разглежда спорове между потребители и търговци при спазване на изискванията към процедурата за АРС и принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Органът за АРС трябва да:

1. има процедурни правила за работа, които отговарят на изискванията на този раздел;

2. поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн;

**3. предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 2 относно процедурата за АРС на траен носител;**

**4. предоставя възможност на потребителя да подаде жалба на мястото, където е установен, по пощенски път, по факс или друг начин (офлайн), когато е приложимо;**

**5. предоставя възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;**

**6. разглежда национални и трансгранични спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент (ЕС) № 524/2013;**

**7. гарантира, че при обработка на личните данни спазва изискванията на Закона за защита на личните данни.**

**(4) Органът за АРС изготвя процедурни правила за работа, с които определя процедурата за АРС, както и окончателния акт, с който завършва – с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.**

**(5) Органът за АРС може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато в неговите процедурни правила за работа са предвидени някои от следните основания:**

**1. потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца;**

**2. спорът е незначителен или неоснователен;**

**3. спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;**

**4. жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;**

**5. потребителят не е подал жалба до органа за АРС в предварително определен срок, който не може да бъде по-кратък от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;**

**6. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност.**

**(6) Когато органът за АРС откаже да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал. 5, предвидени в неговите процедурни правила за работа, той трябва да мотивира отказа пред двете страни не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.**

**(7) Основанията за отказ по ал.5, предвидени в процедурните правила за работа на органа за АРС, не трябва да възпрепятстват достъпа на потребителя до процедура за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.**

(8) Когато органът за АРС е определил в процедурните си правила за работа долен и/или горен паричен праг, под и/или над чиято стойност не разглежда жалби на потребители, определените прагове не трябва да възпрепятстват достъпа до процедура за АРС.

Чл. 181д. (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС трябва да са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни знания.

(2) Физическите лица по ал. 1:

1. трябва да притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;

2. се назначават за достатъчно дълъг срок, за да се гарантира независимостта на техните действия и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;

3. не може да получават указания от страните по спора или от техните представители;

4. получават възнаграждение, което не зависи от резултата на процедурата за АРС;

5. предоставят на органа за АРС без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който решават.

(3) Физическите лица по ал.1 са длъжни да предоставят информацията по ал. 2, т. 5 по всяко време в хода на процедурата по АРС с изключение на случаите, когато органът за АРС е едноличен.

(4) За гарантиране независимостта и безпристрастността на физическите лица, за които е налице обстоятелство по ал.2, т.5, органът за АРС е длъжен да включи в процедурните си правила за работа едно или няколко от следните изисквания:

1. физическото лице се заменя от друго физическо лице, което да проведе процедурата за АРС;

2. физическото лице се въздържа от участие в процедурата за АРС и при възможност предлага на страните да отнесат спора към друг компетентен орган за АРС;

3. физическото лице продължава участието в процедурата за АРС, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

(5) Когато органът за АРС е едноличен, се прилагат само ал. 4, т. 2 и 3.

**(6) Когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен.**

**(7) Физическите лица, участващи в състава на колегиален орган за АРС, получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.**

**(8) Когато физическите лица са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът-страна по спор, съответната организация или сдружение на търговци трябва да разполага с отделен бюджет, който е предназначен за участието на физическите лица в работата на органа за АРС и е достатъчен за изпълнението на техните задачи.**

**(9) Разпоредбата на ал. 8 не се прилага в случаите, когато физическите лица участват в колегиален орган за АРС, съставен от равен брой представители на професионална организация или сдружение на търговци, от които са наети или от които получават възнаграждение, и представители на сдружения на потребителите.**

**Чл. 181е. Органът за АРС е длъжен да спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и предоставя на траен носител при поискване, или чрез други подходящи средства публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация относно:**

**1. данните за контакт, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;**

**2. признаването му за орган за АРС от министъра на икономиката и включването в списъка по чл. 181п;**

**3. физическите лица, които ръководят или участват в процедурата за АРС, начина и срока на тяхното назначаване;**

**4. членството в мрежи от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо;**

**5. споровете, които е компетентен да разглежда, включително паричните прагове, ако такива са предвидени в процедурните правила за работа;**

**6. процедурните правила за работа, окончателният акт, с който завършва процедурата за АРС и основанията, на които може да откаже разглеждане на спор съгласно чл. 181г, ал. 5;**

**7. езиците, на които могат да бъдат подавани жалби до органа за АРС и на които се провежда процедурата;**

**8. източниците на право, които може да ползва за решаването на спора (като правни норми, кодекси за поведение, принципи за справедливост, безпристрастност);**

9. изискванията, които страните трябва да изпълнят, преди спорът да бъде разгледан, ако има такива, включително изискването потребителят да е опитал да разреши спора директно с търговеца;

10. наличието на възможност за страните да се оттеглят от процедурата за APC;

11. разходите за страните по спора, ако има такива, включително правилата за разпределяне на тези разходи в края на процедурата за APC;

12. средната продължителност на процедурата за APC;

13. правните последици от изхода на процедурата за APC, и когато е приложимо, санкциите за неизпълнение на решение, което има задължителен характер за страните по спора;

14. изпълнителната сила на решението, постигнато в рамките на процедурата за APC, ако има такава.

Чл. 181ж. (1) Органът за APC изготвя годишен доклад за дейността си по алтернативно решаване на потребителски спорове, който се публикува на неговата интернет страница, предоставя се на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация по отношение на националните и трансгранични спорове:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;

2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми, с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;

3. процентно изражение на споровете, които органът за APC е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5;

4. процентен дял на прекратените процедури за APC, и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;

5. средна продължителност на процедурата за APC;

6. степен на изпълнение на решенията от процедурата за APC, ако е известна;

7. сътрудничество на органа за APC в рамките на мрежите от органи за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.

Чл. 181з. Процедурните правила за работа на органа за APC трябва да са ефективни и да отговарят на следните изисквания:



1. процедурата за APC да е лесно достъпна, включително и онлайн, за двете страни по спора, независимо къде се намират;

2. страните да имат достъп до процедурата за APC, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист; процедурата не трябва да лишава страните от правото им да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. процедурата за APC да е безплатна или достъпът до нея да е свързан с незначителни разходи за потребителите;

4. когато орган за APC е сезиран с жалба на потребител, да уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи във връзка с жалбата;

5. резултатът от процедурата за APC да се оповестява най-късно в срок 90 календарни дни, считано от датата, на която органът за APC е получил всички документи по жалбата; при спорове с фактическа и правна сложност органът за APC, може по своя преценка да удължи този срок, като за това уведомява страните и определя срока, необходим за решаване на спора.

**Чл. 181и. (1) Процедурните правила за работа на органа за APC трябва да са справедливи и да гарантират, че страните по спора:**

1. разполагат с възможност да изразят позицията си в разумен срок, получават от органа за APC всички доводи, доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях;

2. са информирани, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или на друг юрист, могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. са уведомени за резултата от процедурата за APC в писмена форма или на траен носител и са получили мотивите, на които се основава решението;

4. разполагат с възможност да се оттеглят на всеки етап от процедурата, ако не са удовлетворени от резултатите или от начина на протичане на процедурата, както и да получат информация за това свое право, преди да започне процедурата; когато е предвидено задължително участие на търговеца в процедурата, изискванията по изречение първо се прилагат само за потребителя;

5. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение са уведомени, че:

а) могат да приемат, откажат или изпълнят решението;

**б) участието в процедурата за АРС не изключва възможността за защита по съдебен ред;**

**в) решението може да се различава от решение, постановено от съд;**

**6. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение са информирани за неговите правни последици;**

**7. разполагат с разумен срок за размисъл, преди да приемат предлаганото решение или споразумението по взаимно съгласие.**

**(2) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за процедура за АРС, при която спорът се решава чрез предлагане на решение.**

**(3) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за потребителя, когато съгласно процедурните правила за работа на органа за АРС предлаганото решение става задължително за търговеца, след приемането му от потребителя.**

**Чл. 181к. (1) Органът за АРС трябва да спазва принципа на свобода и да не лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред.**

**(2) В процедури, при които органът за АРС решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението има задължителна сила, ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако в процедурните правила за работа на органа за АРС е предвидено, че решенията са задължителни за търговеца.**

**(3) Когато потребител и търговец сключат споразумение за решаване на спорове от орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, и то лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, това споразумение не обвързва потребителя.**

**Чл. 181л. Органът за АРС, който решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, спазва принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:**

**1. няма противоречие на закони, решението не трябва да лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, ако не е бил предварително уведомен за задължителния му характер и не е заявил изрично съгласието си съгласно правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът;**

**2. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 6, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ, L 177/6 от 4 юли 2008 г.), решението не трябва да лишава потребителя**

от защитата, предоставена му от разпоредби на правото на държавата-членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение;

3. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г., съставена в Рим на 19 юни 1980 г. (ратифицирана със закон – ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите на правото на държавата-членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение.

**Чл. 181м.** Когато страните използват процедура за АРС, която не предвижда налагане на решение, давностните срокове за защита по съдебен ред не текат докато процедурата не приключи.

**Чл.181н.** (1) Търговците предоставят на потребителите информация за органите за АРС, в чийто обхват на дейност попадат, и за органите за АРС, към които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват. Информацията включва адреса на интернет страницата на съответните органи за АРС.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца, когато има такава, и когато е приложимо, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца, но не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1, като посочи дали ще използва съответните органи за АРС.

(4) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, както и местата за онлайн търговия, установени в рамките на Европейския съюз, поставят на интернет страниците си електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС), която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват един или повече органи за АРС за разрешаване на спорове с потребителите, информират потребителите за

съществуването на платформата за ОРС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата за ОРС, а ако предложението за сключване на договор за продажба или предоставяне на услуга е направено чрез електронна поща - посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.

(7) Когато търговец посочва орган за АРС в държава - членка на Европейския съюз, различна от мястото, където е установен, спорът се решава в съответствие с процедурните правила за работа на този орган. Търговецът е длъжен да предостави на потребителя информация за този орган в съответствие с ал. 1 и 3.

Чл. 181о. (1) Министърът на икономиката е компетентен орган по признаване на органи за АРС, отговарящи на изискванията на този раздел и включването им в списъка по чл. 181п.

(2) Министърът на икономиката осъществява контрол за спазване изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013.

(3) Комисията за защита на потребителите осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове чрез помирителни комисии и оказва съдействие и предоставя информация за начина, по който потребителите могат да сезират помирителните комисии или други органи за АРС.

(4) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите е контактна точка съгласно чл. 7 от Регламент (ЕС) № 524/2013 и съдейства на потребителите да получат достъп до орган за АРС в друга държава - членка на Европейския съюз, компетентен да разгледа трансграничния спор, свързан със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги.

(5) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие и предоставя информация на потребителите съгласно изискванията на чл. 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.

(6) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите предоставя на всеки две години на министъра на икономиката и на Европейската комисия доклад по чл. 7, параграф 2, буква „б” от Регламент (ЕС) № 524/2013.

Чл. 181п. Министърът на икономиката одобрява със заповед, списък на органите, признати за органи за АРС на територията на Република България.

**Чл. 181р. (1) Орган, който отговаря на изискванията на този раздел и желае да бъде признат за орган за АРС и включен в списъка по чл. 181п, подава до министъра на икономиката писмено заявление, съдържащо следната информация:**

**1. наименование на органа, данни за контакт и адрес на неговата интернет страница;**

**2. правноорганизационна форма (удостоверение за регистрация, актуално състояние или други документи), начин на финансиране, включително информация за физическите лица, които отговарят или участват в процедура за АРС-автобиография и диплома за завършено образование, тяхното възнаграждение, срокът, за който са назначени, и от кого са наети;**

**3. процедурни правила за работа на органа за АРС;**

**4. размер на таксите за страните по спора, ако има такива;**

**5. средна продължителност на процедурата за АРС;**

**6. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС;**

**7. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС;**

**8. основания, на които органът може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 5;**

**9. дали отговаря на условията и на изискванията за орган за АРС по този раздел.**

**(2) Към заявлението по ал.1 се прилагат декларация за информацията по ал. 1, т.7, мотивирана декларация за информацията по ал. 1, т. 9, както и други документи, съдържащи информацията по ал. 1, които се подписват от лицата, представляващи органа.**

**Чл. 181с. (1) Министърът на икономиката в двумесечен срок от датата на подаване на заявлението и документите по чл. 181р преценява дали органът, подал заявлението, отговаря на условията и на изискванията на този раздел и го уведомява за решението си.**

**(2) При извършване на преценка по ал. 1 се взема предвид и спазването на изискванията на чл. 181г, ал. 7 и 8.**

**(3) Когато се установят нередовности в предоставената информация и/или в документите по чл. 181р министърът на икономиката дава указания и определя срок за тяхното отстраняване.**

**(4) Ако нередовностите не бъдат отстранени в срока по ал.3, заявлението се оставя без разглеждане.**

**Чл. 181т. (1) Списъкът по чл.181п съдържа следната информация:**

**1. наименование, данни за контакт и адрес на интернет страниците на съответните органи за АРС;**

2. размер на таксите за страните по спора, събирани от съответните органи за АРС, ако има такива;

3. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

4. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

5. спорове, които попадат в обхвата на съответните органи за АРС, включително секторите на икономика и техните дейности;

6. дали е необходимо физическо присъствие на страните или на техни представители, когато е приложимо, както и дали процедурата за АРС се провежда или може да бъде проведена в устна или писмена форма;

7. задължителен или незадължителен характер на резултата от процедурата за АРС на съответния орган;

8. основания, на които съответните органи за АРС могат да откажат да разгледат спор, съгласно чл. 181г, ал. 5.

(2) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на признатите органи за АРС, както и информацията по ал. 1.

(3) При промяна в информацията по чл. 181р, ал. 1, т. 1-8 органът за АРС уведомява незабавно министъра на икономиката за настъпилите промени.

(4) В случаите по ал. 3, министърът на икономиката актуализира списъка на признатите органи за АРС и го предоставя на Европейската комисия заедно с актуална информация по ал. 1.

(5) Когато министърът на икономиката установи, че орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, престане да отговаря на изискванията на този раздел или на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013, го уведомява за установените несъответствия и дава указания за тяхното отстраняване в определен срок.

(6) Когато орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, не изпълни в срок указанията по ал.5, министърът на икономиката в тримесечен срок го заличава от списъка на признатите органи за АРС и предоставя актуализирания списък на Европейската комисия.

(7) Министърът на икономиката може по всяко време да изисква от орган за АРС да предоставя актуална информация по чл. 181р.

Чл. 181у. Органът за АРС е длъжен на всеки две години, считано от датата на признаването и включването му в списъка по чл. 181п да изготвя и предоставя на министъра на икономиката

доклад за извършваната дейност, който включва следната информация:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;
2. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване;
3. средна продължителност на процедурите за АРС за разглеждане на спорове;
4. процентно изражение на изпълнение на решенията от процедура за АРС, ако това е известно;
5. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми;
6. оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо;
7. оценка за ефективността на процедурата за АРС и възможните начини за подобряване на нейното функциониране;
8. обучение на физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, по програма по чл. 181ф, ал. 8, когато е приложимо.

Чл. 181ф. (1) Министърът на икономиката изготвя и предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС, който съдържа:

1. най-добрите практики на органите за АРС;
2. пропуските, които затрудняват функционирането на органите за АРС, по отношение на националните и трансгранични спорове, чрез статистически данни, когато е приложимо;
3. препоръките за подобряване на функционирането и ефективността на органите за АРС, когато е приложимо.

(2) Министърът на икономиката публикува на интернет страницата на министерството:

1. доклада по ал. 1;
2. списъка по чл. 181п;
3. електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списък на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз;
4. електронна връзка към платформата за ОРС.

(3) Министърът на икономиката осигурява публичен достъп до списъка по ал. 2, т. 3 и на траен носител.

(4) Органите за АРС и Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите публикуват на своите

интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Когато е възможно, те осигуряват публичен достъп до списъка на признатите органи и на траен носител.

(5) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, да предоставят публичен достъп до него и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС.

(6) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и процедурните им правила за работа и насърчава тяхното използване от потребителите и търговците.

(7) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, както и да повишават експертните си знания и квалификация.

(8) Комисията за защита на потребителите следи за качеството и консултира програмите за обучение на органите за АРС, когато обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС.

Чл. 181х. (1) Органът за АРС обменя опит и си сътрудничи с други органи за АРС, включително и с органи за АРС на други държави - членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове. Органът за АРС редовно обменя и информация за най-добрите практики при разглеждане на трансгранични и национални потребителски спорове.

(2) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да се присъединят към мрежа от органи за алтернативно решаване на трансгранични потребителски спорове в конкретни сектори на икономиката, когато е изградена такава мрежа в рамките на Европейския съюз.

Чл. 181ц. (1) Министърът на икономиката насърчава сътрудничеството между органите за АРС, Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите.

(2) Сътрудничеството по ал. 1 включва:



1. **взаимен обмен на информация за най-добри практики в някои сектори на икономиката, за които потребителите многократно са подавали жалби;**

2. **предоставяне от страна на Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите на техническа експертиза и информация, необходима на органите за АРС, когато разполагат с такава.**

(3) **При осъществяване на сътрудничеството и обмена на информация по ал. 2 Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите, спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.**

(4) **Комисията за защита на потребителите, другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите и органите за АРС спазват изискванията за опазване на служебната, производствената или търговската тайна, както и не разгласяват други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения.”**

§ 7. В глава девета досегашният раздел II става раздел III и наименованието му се изменя така:

„Раздел III

Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 7, който става § 8.**

§ 8. Член 182 се изменя така:

„Чл. 182. (1) **Министърът на икономиката създава общи и секторни помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите, които са органи за алтернативно решаване на потребителски спорове и отговарят на изискванията на раздел II.**

(2) **Общите помирителни комисии съдействат за разрешаване на национални и трансгранични спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, предоставяне на съществена информация, туристически услуги и договори, сключвани с потребители.**

(3) **Общите помирителни комисии разглеждат и спорове между потребители и търговци в сектори на икономиката, в които няма орган за АРС.**

(4) Секторните помирителни комисии разглеждат национални и трансгранични спорове между потребители и търговци в следните сектори на икономиката – енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги.

(5) Спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти, във връзка с прилагането на Закона за платежните услуги и платежните системи, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕО) № 924/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. относно презграничните плащания в рамките на Общността и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2560/2001 (ОВ, L 266/11 от 9 октомври 2009 г.) и на Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 г. за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебити в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 (ОВ, L 94/22 от 30 март 2012 г.) се разглеждат от Помирителната комисия за платежни спорове съгласно глава осма, раздел II от Закона за платежните услуги и платежните системи.

(6) Всяка секторна помирителна комисия, в сектор енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги, формира различни състави в зависимост от обхвата на дейност на съответния регулаторен или надзорен орган.

(7) Министърът на икономиката определя със заповед седалището и района на действие на общите и на секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

(8) Председателят на Комисията за защита на потребителите одобрява със заповед списък на председателите, заместник-председателите и останалите членове на общите и секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта и списъкът се публикуват на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 8, който става § 9.**

§ 9. Член 183 се изменя така:

„Чл. 183. (1) Общите помирителни комисии са в тричленен състав: председател, един представител на сдружение на потребителите и един представител на сдружение на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите, съобразно предмета на спора, определя председателите на общите помирителни комисии, които трябва да са юрисконсулти или други служители с юридическо образование на Комисията за защита на потребителите.

(3) Останалите членове на общите помирителни комисии трябва да притежават подходяща квалификация съобразно предмета на спора, да не са осъждани за престъпления от общ характер и да не са лишени от правото да упражняват професия или дейност в областта на разглежданите спорове.

(4) Общите помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на сдруженията на потребителите и един представител на сдруженията на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако обща помирителна комисия не може да се сформира поради липса на представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците или на сдружение на потребителите, председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед друга обща помирителна комисия, която да разрешава спорове в района, в който не може да се създаде обща помирителна комисия.”

## **Комисията подкрепя текста на вносителя за § 9, който става § 10.**

**§ 10.** Член 183а се изменя така:

„Чл. 183а. (1) Секторните помирителни комисии са в тричленен състав: председател, определен от съответния регулаторен или надзорен орган, един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, съгласно предмета на спора.

(2) Съответните регулаторни и надзорни органи определят председателите на секторните помирителни комисии за всеки сектор, включен в обхвата на регулираните от тях дейности.

(3) Членовете на секторните помирителни комисии трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да имат висше юридическо, икономическо, техническо образование или друго висше образование и поне три години професионален опит в съответния сектор;

2. да не са осъждани за престъпления от общ характер;

3. да не са лишени от правото да упражняват професията или дейността си в съответната професионална област, в която ще разглеждат споровете.

(4) Секторните помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако секторни помирителни комисии не могат да се сформират поради липса или несъгласие за участие на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, помирителното производство се провежда в състав от председателите на секторните помирителни комисии и двама представители на Комисията за защита на потребителите.”

## **Комисията подкрепя текста на вносителя за § 10, който става § 11.**

**§ 11.** Създава се чл. 183б:

„Чл. 183б. (1) Председателите на общите и на секторните помирителни комисии имат заместници, като броят им се определя от Комисията за защита на потребителите, когато помирителните комисии са общи, и от съответните надзорни или регулаторни органи, когато помирителните комисии са секторни, в зависимост от предмета на спора.

(2) Заместник-председателите трябва да отговарят на изискванията на чл. 183, ал. 2, когато помирителните комисии са общи, или на изискванията на чл. 183а, ал. 3, когато помирителните комисии са секторни.

(3) Заместник-председателите изпълняват правомощията на председателите в тяхно отсъствие, при отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост или в случаите, когато им е възложено образуване на помирителни производства по постъпили заявления.”

## **Предложение от н.п. Даниела Савеклиева и Теодора Георгиева:**

*В § 11 чл. 183б, ал.1 се изменя така :*

*„ (1) Общите и секторните помирителни комисии имат заместник-председатели, като техният брой се определя от председателя на Комисията за защита на потребителите, когато помирителните комисии са общи, и от съответните надзорни или регулаторни органи, когато помирителните комисии са секторни, в зависимост от предмета на спора. ”*

**Комисията подкрепя по принцип предложението.**

**Комисията подкрепя по принцип текста на вносителя и предлага следната редакция на § 11, който става § 12:**

**§ 12. Създава се чл. 183б:**

**„Чл. 183б. (1) Общите и секторните помирителни комисии включват и заместник-председатели, които изпълняват правомощията на председателите в тяхно отсъствие, при отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост или в случаите, когато им е възложено образуването на помирителни производства по постъпили заявления.**

**(2) Заместник-председателите трябва да отговарят на изискванията на чл. 183, ал. 2, за общите помирителни комисии, или на изискванията на чл. 183а, ал. 3, за секторните помирителни комисии.**

**(3) Броят на заместник-председателите се определя от председателя на Комисията за защита на потребителите, за общите помирителни комисии, и от съответните надзорни или регулаторни органи, за секторните помирителни комисии, в зависимост от предмета на спора.**

**§ 12. Създава се чл. 183в:**

**„Чл. 183в. (1) Комисията за защита на потребителите, в случаите на секторни помирителни комисии, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора предлагат на председателя на Комисията за защита на потребителите за включване в списъка по чл. 182, ал. 8 най-малко по трима свои представители.**

**(2) Разходите за вознаграждения на членовете, предложени за участие в общите и в секторните помирителни комисии по този раздел се поемат от Комисията за защита на потребителите, съответния регулаторен или надзорен орган, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците, които са ги определили.”**

**Предложение от н.п. Даниела Савеклиева и Теодора Георгиева:**

*В §12 чл. 183в, ал.1 се изменя така:*

*„ (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите включва в списъка по чл. 182, ал. 8 най-малко по трима представители на:*

*1. Комисията за защита на потребителите (за секторните помирителни комисии);*

*2. сдруженията на потребителите;*

*3. сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор.“*

**Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията подкрепя по принцип текста на вносителя и предлага следната редакция на § 12, който става § 13:**

**§ 13. Създава се чл. 183в:**

**„Чл. 183в. (1)Председателят на Комисията за защита на потребителите включва в списъка по чл. 182, ал. 8 най-малко по трима представители на:**

**1. Комисията за защита на потребителите (за секторните помирителни комисии);**

**2. сдруженията на потребителите;**

**3. сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор.**

**(2) Разходите за възнаграждения на членовете, предложени за участие в общите и в секторните помирителни комисии по този раздел се поемат от Комисията за защита на потребителите, съответния регулаторен или надзорен орган, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците, които са ги определили.”**

**§ 13. Създава се чл. 183г:**

**„Чл. 183г. (1) Общите и секторните помирителни комисии отговарят на изискванията за процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове и спазват принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложен в глава девета, раздел II на този закон.**

**(2) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителите и търговците за дейността си, насърчават**

ги да решават споровете си извънсъдебно, сътрудничат и обменят опит с други органи за АРС на национално ниво, както и с органи за АРС на други държави - членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове.

(3) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителя за компетентния орган за алтернативно решаване на спорове, когато получат заявление на потребител срещу търговец и предметът на спора не е от тяхната компетентност.

(4) Общите и секторните помирителни комисии спазват изискванията за защита на личните данни съгласно Закона за защита на личните данни.”

#### **Комисията подкрепя текста на вносителя за § 13, който става § 14.**

**§ 14.** Създава се чл. 183д:

„Чл. 183д. (1) В случай на спор потребителят трябва да го отнесе за разглеждане директно към търговеца и страните да се опитат да го решат помежду си.

(2) Когато страните по ал. 1 не са решили спора помежду си, потребителят може да сезира общите или секторните помирителни комисии в зависимост от предмета на спора с подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите, която администрира дейността на общите и секторните помирителни комисии.

(3) Заявлението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

(4) Помирителното производство е неприсъствено за страните по спора и обменът на документи може да се извършва, както онлайн, така и на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите и териториалните ѝ подразделения, по пощенски път или по факс (офлайн).”

#### **Комисията подкрепя текста на вносителя за § 14, който става § 15.**

**§ 15.** Създава се чл. 183е:

„Чл. 183е. Участието на търговеца или на упълномощен негов представител в процедурата за АРС е доброволно и се осъществява чрез оказване на съдействие и предоставяне на помирителната комисия на необходимата информация, документи, становища, експертизи за постигане на споразумение с потребителя.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 15, който става § 16.**

§ 16. Създава се чл. 183ж:

„Чл. 183ж. (1) Общите и секторните помирителни комисии съдействат за разрешаване на спорове между потребители и търговци, като изготвят помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

(2) Когато страните по спора са сключили споразумение, но някоя от тях не изпълнява задълженията си по него, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора - предмет на споразумението.

(3) Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, постигнато в помирителното производство, като го предоставят за одобрение пред компетентния съд.

(4) Общите и секторните помирителни комисии не разглеждат повторно спорове между потребители и търговци, за които е изготвено помирително предложение, независимо дали страните са го приели или не.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 16, който става § 17.**

§ 17. Създава се чл. 183з:

„Чл. 183з. Надзорните и регулаторните органи оказват съдействие и си сътрудничат с общите и секторните помирителни комисии при изпълнение на техните задължения в хода на помирителното производство.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 17, който става § 18.**

§ 18. Създава се чл. 183и:

„Чл. 183и. Председателят на Комисията за защита на потребителите изготвя годишен доклад за дейността на общите и на секторните помирителни комисии въз основа на получената информация от председателите на съответните общи и секторни помирителни комисии и го предоставя на министъра на икономиката. Годишният доклад се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 18, който става § 19.**



**§ 19.** Член 184 се изменя така:

„Чл. 184. (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед медиатори, които са служители на комисията и съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци.

(2) Съдействието се осъществява по искане на потребител с подаване на заявление до Комисията за защита на потребителите, като производството пред медиатор се провежда в населено място, посочено измежду населените места, в които Комисията за защита на потребителите има териториални поделения.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 19, който става § 20.**

**§ 20.** Създава се чл. 184а:

„Чл. 184а. (1) Производството пред общите и секторните помирителни комисии и медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

(2) Давност спира да тече, когато е образувано производство пред общите и секторните помирителни комисии или медиатор.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 20, който става § 21.**

**§ 21.** Чл. 185 се изменя така:

„Чл. 185. Министърът на икономиката издава правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии и правилник за дейността на медиаторите в съответствие с изискванията на раздел II.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 21, който става § 22.**

**§ 22.** В глава девета досегашният раздел III става раздел IV.

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 22, който става § 23.**

**§ 23.** В чл. 186, ал. 2 се правят следните изменения и допълнения:

1. В т. 1 в изречение първо накрая се добавя „раздел II „Алтернативно решаване на потребителски спорове“ и раздел III „Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове“ от тази глава.

2. В т. 10 се създава буква „п“:

„п) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ, L 165/63 от 18 юни 2013 г.).”

3. Създава се т. 11:

„11. Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители).

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 23, който става § 24.**

§ 24. В чл. 191 се създава ал. 6:

„(6) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за спазване на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013.

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 24, който става § 25.**

§ 25. Създава се чл. 225в:

„Чл. 225в. За неизпълнение на задължението за предоставяне на информация на потребител по чл. 181н на физическите лица се налага глоба от 200 до 500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция в размер от 500 до 1500 лв. за всеки отделен случай.”

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 25, който става § 26.**

§ 26. В Допълнителните разпоредби се правят следните изменения и допълнения:

1. Създават се § 12б, 12в, 12г, 12д, 12е:

„§ 12б. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и разпоредби на законодателството на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на европейското законодателство, които съдържат специални изисквания относно извънсъдебното решаване на спорове на потребители срещу търговци, се прилагат разпоредбите на този закон, освен ако в глава девета, раздел II на този закон е предвидено друго.

§ 12в. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и разпоредбите на друг закон, който съдържа специални изисквания относно извънсъдебно решаване на спорове на потребители срещу търговци и който не въвежда изисквания на законодателството на Европейския съюз, се прилага този закон, освен ако в глава девета, раздел II на този закон не е предвидено друго.

§ 12г. Разпоредбите на глава девета, раздел II не накърняват разпоредбите на Закона за медиацията, въвеждащ изискванията на Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно някои аспекти на медиацията, гражданско правни и търговско правни въпроси (ОВ, L 136/3 от 24 май 2008 г.).

§ 12д. Разпоредбата на чл. 181н на този закон не възпрепятства задълженията за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, които се съдържат в други правни актове на Европейския съюз и се прилагат в допълнение.

§ 12е. Разпоредбата на чл. 181м не засяга разпоредбите относно давностните срокове в международните споразумения, по които държавите -членки на Европейския съюз, са страни.”

2. В § 13 се създава т. 44:

„44. „Обичайно пребиваване” е понятието в съответствие с Регламент (ЕО) 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета относно приложимото право към договорни задължения (Рим I).”

3. В § 13а се създава т. 13:

„13. Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители).”

**Предложение от н.п. Даниела Савеклиева и Теодора Георгиева:**

*В §26 се правят следните допълнения:*

*а) в т.1:*

*аа) създава се нов §12д със следното съдържание:*

*„§ 12д. Разпоредбите на глава девета, раздел II се прилагат при спазване изискванията на делегираните актове и актовете за изпълнение, приети от Европейската комисия по Регламент (ЕС) № 524/2013.“*

*аб) досегашните §12д и §12е стават съответно §12е и §12ж.*

*б) в т.2 се създава т.45 със следното съдържание:*

*„45.„Процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове“ е процедура за извънсъдебно решаване на потребителски спорове, отговаряща на изискванията на този закон и осъществявана от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове.“*

**Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията подкрепя по принцип текста на вносителя и предлага следната редакция на § 26, който става § 27:**

**§ 27. В допълнителните разпоредби се правят следните допълнения:**

**1. Създават се § 12б, 12в, 12г, 12д, 12е и 12ж:**

**„§ 12б. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз, които съдържат специални изисквания относно извънсъдебното решаване на спорове на потребители срещу търговци, се прилагат разпоредбите на този закон, освен ако в глава девета, раздел II е предвидено друго.**

**§ 12в. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и друг закон, който съдържа специални изисквания относно извънсъдебно решаване на спорове на потребители срещу търговци и който не въвежда изисквания на правото на Европейския съюз, се прилага този закон, освен ако в глава девета, раздел II не е предвидено друго.**

**§ 12г. Разпоредбите на глава девета, раздел II не накърняват разпоредбите на Закона за медиацията, въвеждащ изискванията на Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси (ОВ, L 136/3 от 24 май 2008 г.).**

**§ 12д. Разпоредбите на глава девета, раздел II се прилагат при спазване изискванията на делегираните актове и актовете за изпълнение, приети от Европейската комисия по Регламент (ЕС) № 524/2013.**

**§ 12е. Разпоредбата на чл. 181н не възпрепятства задълженията за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за защита, които се съдържат в правото на Европейския съюз и се прилагат в допълнение.**

**§ 12ж. Разпоредбата на чл. 181м не засяга разпоредбите относно давностните срокове в международните споразумения, по които държавите -членки на Европейския съюз са страни.”**

**2. В § 13 се създават т. 44 и 45:**

**„44. „Обичайно пребиваване” е понятието в съответствие с Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от**

17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I).”

„45. „Процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове“ е процедура за извънсъдебно решаване на потребителски спорове, отговаряща на изискванията на този закон и осъществявана от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове.“

3. В § 13а се създава т. 13:

„13. Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители).”

### ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Комисията подкрепя текста на вносителя за наименованието на подразделението.**

§ 27. Висящите производства пред помирителите комисии, образувани до влизането в сила на този закон, се довършват по досегашния ред.

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 27, който става § 28.**

§ 28. Министърът на икономиката до 9 юли 2018 г. и на всеки четири години след това предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС.

**Комисията подкрепя текста на вносителя за § 28, който става § 29.**

§ 29. В Закона за платежните услуги и платежните системи (обн., ДВ, бр. 23 от 2009 г.; изм. и доп., бр. 24 и 87 от 2009 г., бр. 101 от 2010 г., бр. 105 от 2011 г. и бр. 103 от 2012 г.) се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 129 ал. 5 се изменя така:

„(5) Ежегодно до един месец след изтичането на календарната година председателят на комисията изготвя годишен доклад за дейността, който предоставя на Българската народна банка, на Комисията за защита на потребителите и на организациите, утвърдили листите по ал. 1. При

изготвяне на годишния доклад се спазват изискванията на чл. 181ж от Закона за защита на потребителите.”

2. В чл. 131, ал. 1 се създава изречение трето:

„Възражението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и онлайн чрез интернет страницата на комисията.”

3. В глава осма, раздел II се създава чл.136а:

„Чл. 136а. За дейността на комисията като орган за алтернативно решаване на спорове се прилагат разпоредбите на глава девета, раздел II от Закона за защита на потребителите.”

### **30. Комисията подкрепя текста на вносителя за § 29, който става §**

§ 30. В Закона за потребителския кредит (обн., ДВ, бр. 18 от 2010 г.; изм. и доп., бр. 58 от 2010 г., бр. 91 от 2012 г., бр. 30 от 2013 г., бр. 35 и 61 от 2014 г. и бр. 14 от 2015 г.) се правят следните изменения:

1. В чл. 25, ал. 6 думите „чл. 68б - 68л” се заменят с „чл. 68б - 68м”.

2. В чл. 40 думите „чл. 182-184” се заменят с „глава девета, раздел III”.

### **31. Комисията подкрепя текста на вносителя за § 30, който става §**

#### **Предложение от н.п. Даниела Савеклиева и Теодора Георгиева:**

*Създават се §31 и §32 със следното съдържание:*

„§31 В Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (обн., ДВ, бр. 105 от 2006 г., изм. и доп., бр. 23 и бр. 82 от 2009 г., бр. 61 от 2014 г. и бр. 14 от 2015 г.) в чл.21, ал.2 думите „чл. 182-184” се заменят с „глава девета, раздел III”.

§32 В Закона за електронната търговия (обн., ДВ, бр. 51 от 2006 г. изм. и доп., бр. 105 от 2006 г., бр. 41 от 2007 г., бр. 82 от 2009 г., бр. 77 и 105 от 2011 г.) в чл.22 думите „раздел III“ се заменят с „раздел IV“.

#### **Комисията подкрепя предложението.**

**Комисията предлага да се създадат § 31 и § 32, които стават съответно § 32 и § 33:**

„§ 32. В Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (обн., ДВ, бр. 105 от 2006 г., изм. и доп., бр. 23 и бр. 82 от

2009 г., бр. 61 от 2014 г. и бр. 14 от 2015 г.) в чл.21, ал. 2 думите „чл. 182-184“ се заменят с „глава девета, раздел III“.

§ 33. В Закона за електронната търговия (обн., ДВ, бр. 51 от 2006 г. изм. и доп., бр. 105 от 2006 г., бр. 41 от 2007 г., бр. 82 от 2009 г., бр. 77 и 105 от 2011 г.) в чл. 22 думите „раздел III“ се заменят с „раздел IV“.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**ПЕТЪР КЪНЕВ**