



Съвет на
Европейския съюз

Брюксел, 19 октомври 2023 г.
(OR. en)

14451/23

Междуетноститутуционално досие:
2023/0375(COD)

CONSOM 375
MI 879
JUSTCIV 154
COMPET 1015
DIGIT 227
IA 267
CODEC 1942

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От:	Генералния секретар на Европейската комисия, подписано от г-жа Martine DEPREZ, директор
Дата на получаване:	17 октомври 2023 г.
До:	Г-жа Thérèse BLANCHET, генерален секретар на Съвета на Европейския съюз
№ док. Ком.:	COM(2023) 647 final
Относно:	Предложение за РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за отмяна на Регламент (ЕС) № 524/2013 и за изменение на регламенти (ЕС) 2017/2394 и (ЕС) 2018/1724 по отношение на прекратяването на европейската платформа за OPC

Приложено се изпраща на делегациите документ COM(2023) 647 final.

Приложение: COM(2023) 647 final



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 17.10.2023 г.
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за отмяна на Регламент (ЕС) № 524/2013 и за изменение на регламенти (ЕС) 2017/2394 и (ЕС) 2018/1724 по отношение на прекратяването на европейската платформа за ОРС

(текст от значение за ЕИП)

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

• Основания и цели на предложението

В своето съобщение относно дългосрочната конкурентоспособност на ЕС¹ Комисията потвърди ангажимента си активно да преглежда законодателството на ЕС по отношение на неговата пригодност за целта, и по-специално с цел намаляване на разходите на предприятията и публичните администрации за спазване на нормативните изисквания.

Европейското законодателство относно извънсъдебните средства за защита на потребителите (Директивата за алтернативно решаване на спорове (АРС)² и Регламентът за онлайн решаване на спорове (ОРС)³) беше прието през 2013 г. и оттогава не е било изменяно въпреки драстичните промени на потребителския пазар, по-специално във връзка с неговото бързо разрастващо се цифрово измерение.

Докато с Директивата за АРС се установява обща рамка за правна защита на потребителите, която задължава държавите членки да гарантират, че потребителите могат да отнасят своите спорове до структури за АРС, които отговарят на общи критерии за качество, и могат да решават спорове справедливо, бързо и на достъпни цени, Регламентът за ОРС беше приет с единствената цел да се създаде европейска платформа за онлайн решаване на спорове (платформата за ОРС), която позволява на потребителите и търговците да отнасят своите спорове относно онлайн покупки до структури за АРС.

Платформата за ОРС функционира от 2016 г. насам като напълно многоезична цифрова инфраструктура, чрез която потребителите могат да поискат от онлайн търговците да разрешат спор с помощта на структура за АРС. Въпреки големия брой посещения на платформата за ОРС, тя дава възможност само около 200 случая средно за целия ЕС да бъдат разгледани годишно от структура за АРС.

Тези резултати не оправдават разходите, направени от Комисията за поддържане на инструмента, нито разходите, поети от публичните администрации и онлайн предприятията, за да изпълнят задълженията си съгласно Регламента за ОРС. Следователно целта на настоящото предложение е да се отмени Регламентът за ОРС, като по този начин се прекрати платформата за ОРС и се премахне задължението на онлайн предприятията да предоставят връзка към нея и да поддържат адрес на електронна поща за комуникация.

¹ Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите: Дългосрочна конкурентоспособност на ЕС: перспективи след 2030 г., Брюксел, 16.3.2023 г., COM(2023) 168 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0168>

² 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).

³ Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013, стр. 1—12).

- **Съгласуваност с други правни текстове на Съюза**

С предложението също така се изменя законодателството, което понастоящем се позовава на Регламента за ОРС като възможно средство за комуникация между потребителите и търговците, включително Регламентът за единната цифрова платформа⁴.

2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

- **Правно основание**

Правното основание за предложението (същото като основанието за Регламента за ОРС) е член 114 от ДФЕС относно доизграждането на вътрешния пазар, като надлежно се взема предвид член 169 от ДФЕС⁵. То предоставя на ЕС компетентността да приеме мерки за сближаване на националните правила във връзка със създаването и функционирането на вътрешния пазар.

- **Субсидиарност (при неизключителна компетентност)**

Регламентът за ОРС беше обоснован от съображения за субсидиарност: през 2011 г., когато той беше приет от Комисията, цифровите пазари все още се развиваха, без да са налице подходящи частни или публични цифрови инструменти, които да помогнат на онлайн търговците да се свържат със структурите за АРС. Тези съображения обаче отпаднаха поради бързото развитие на онлайн системите за разглеждане на жалби на цифровите пазари, които от своя страна бързо се превърнаха в един от основните канали за решаване на спорове за МСП, извършващи търговска дейност онлайн.

- **Пропорционалност**

С отмяната на Регламента за ОРС се премахва съществуващата тежест за публичните и частните участници.

- **Избор на инструмент**

Тъй като целта на настоящото предложение е преди всичко да се отмени Регламентът за ОРС, подходящият инструмент за това е регламент.

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

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

В член 21 от Регламента за ОРС се предвижда ежегодното публикуване на доклад относно функционирането на платформата и периодични доклади за прилагането на Регламента за ОРС. С оглед на съдържащата се в тези доклади информация, която показва много слабото използване на платформата за насърчаване на използването на процедури за АРС на онлайн пазарите, не беше необходимо да се извършва подробна

⁴ Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета от 2 октомври 2018 г. за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 (текст от значение за ЕИП) (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 1–38).

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

оценка. В приложение 7 към оценката на въздействието, извършена с цел преразглеждане на Директивата за APC, обаче се посочват подробно причините за ниската ефективност на платформата за ОРС.

- **Проучвания и консултации със заинтересованите страни**

Като част от усилията си за оценка на Директивата за APC Комисията проведе обширни консултации през 2021 г. и 2022 г., някои от въпросите в които бяха от значение за Регламента за ОРС: две многоезични обществени консултации с ретроспективен и ориентиран към бъдещето подход относно APC, както и покана за предоставяне на данни на уебсайта „Споделете мнението си“.

Освен това бяха провеждани редовни дискусии със заинтересованите страни относно функционирането на платформата за ОРС, включително проучвания за подобряване на дизайна и функциите на платформата, които съдържаха анкети и интервюта с потребителите, търговците, структурите за APC и националните звена за контакт за ОРС. Възможности за обсъждане на функционирането на платформата предложиха и срещата на звената за контакт за ОРС на 13 септември 2022 г., различни семинари, включително събранието на структурите за APC, проведено през 2021 г., тематична дискусия на срещата на високо равнище по въпросите на потребителите през 2022 г. и кръгла маса относно трансграничното APC, която също се проведе през 2022 г.

Налице бе общ консенсус, че полезното въздействие на платформата за ОРС е много ограничено и следователно не е икономически ефективно. Платформата за ОРС обаче беше счетена за важен източник на информация за получаване на списъка на структурите за APC, които са акредитирани от националните органи в Съюза съгласно Директивата за APC — задължение, което произтича от тази директива и се прилага от Комисията на платформата за ОРС и което ще продължи да важи. Заинтересованите страни също така намериха за ценна консултативната роля на звената за контакт за ОРС във връзка с трансграничните покупки. В повечето случаи ролята на звената за контакт за ОРС беше поета от европейските потребителски центрове.

Комисията също така получи вътрешни ИТ съвети относно подобряването на дизайна и функциите на платформата за ОРС, които показаха, че е необходимо съществено модернизиране на платформата за ОРС, за да бъде приведена тя в съответствие с настоящите ИТ стандарти.

- **Оценка на въздействието**

Приложение 6 от извършената оценка на въздействието с цел преразглеждане на Директивата за APC включва подробен анализ на функционирането на платформата за ОРС.

В това приложение се прави преглед на статистическите данни за използването на платформата за ОРС от започването на нейното функциониране през 2016 г. насам, за да се разбере защо толкова малко случаи се разглеждат от органите за APC (по-малко от 200 на година за целия ЕС). Анализът показва, че платформата се посещава от два—три милиона души годишно. Въпреки това едва 2 % от тези посетители решават да се свържат със съответния търговец, за да предложат започване на процедура за APC. Повечето посетители напускат платформата след няколко секунди. Въпреки че началната страница на платформата беше подобрена, за да предоставя информация и интерактивна система за въпроси и отговори, броят на исканията за процедура за APC не се е увеличил, а напротив — е намалял, когато потребителите са се информирали по-добре за целите и функционирането на системата. След като потребителят отпрати

искане, търговецът разполага с 30 дни, за да се съгласи да започне процедурата за APC. Само 2 % от търговците се съгласяват да направят това, като близо 40 % от тях се свързват директно с потребителите извън платформата, за да уредят въпроса, докато по-голямата част от търговците просто запазват мълчание, тъй като участието не е задължително. Органите за APC извършват проверка на допустимостта на случаите, които са достигнали до тях (около 400 годишно), и приемат за разглеждане средно само половината от исканията. Поради това лошите резултати от платформата за OPC се дължат на поредица от факти, свързани с липсата на предварителна информация за посетителите относно начина, по който функционира APC, много ограничения интерес на търговците и неравномерната пълнота или уместност на жалбите на потребителите по отношение на критериите за допустимост, определени от структурите за APC.

Слабата популярност на платформата за OPC накара Комисията да проучи различни решения за подобряване на използването ѝ както от търговците, така и от потребителите, които обаче не стигнаха до убедителни изводи по отношение на средствата, които биха позволили то да се увеличи.

Напротив, прекратяването на платформата за OPC би спестило на Европейската комисия близо 500 000 евро годишно⁶ или общо 4,4 милиона евро за 10 години⁷. Поведенческо проучване, проведено във връзка с изискванията за информация за APC⁸, показва, че настоящото изискване към търговците да оповестяват ясно на своите уебсайтове връзката към платформата за OPC не оказва положително въздействие върху намерението на потребителите да използват процедура за APC. Следователно премахването на тази връзка няма да има отрицателни последици за участието на потребителите в APC.

Въздействие върху МСП: на предприятията, които извършват дейност онлайн, по-голямата част от които са МСП, повече няма да се налага да поддържат електронен адрес за кореспонденция за OPC, което ще им спести 100 евро годишно⁹. В такъв случай общата полза за предприятията от ЕС ще бъде 370 милиона евро годишно.

Социално въздействие: замяната на платформата за OPC няма да има социално въздействие върху заетостта, тъй като звената за контакт на държавите членки (около 50 ЕПРВ в целия ЕС) ще бъдат усвоени от европейските потребителски центрове или други органи, на които е възложено да предоставят консултации относно трансграничното APC и други възможности за правна защита.

Въздействие върху околната среда: прекратяването на платформата за OPC ще намали цифровия въглероден отпечатък на Европейската комисия.

⁶ Вж. приложение 7 за повече информация относно разходите за платформата за OPC. В тези цифри са взети предвид и разходите за замяна на платформата за OPC с инструменти за насочване, които се оценяват на максимум 100 000 евро.

⁷ 600 000 евро ще бъдат спестявани ежегодно, ако платформата за OPC спре да бъде поддържана, минус 100 000 евро годишно за други разработени решения за пренасочване на потребителите към правилната структура за APC (напр. чатботове, използващи изкуствен интелект).

⁸ Поведенческо проучване относно оповестяването на информация за APC на потребителите от страна на търговците и структурите за APC.

⁹ Приема се, че средните разходи за поддържане на този електронен адрес, като се има предвид дължимата грижа при извършване на стопанска дейност, която би изисквало ежедневното четене на кореспонденцията, възлизат на 0,5 евро на работен ден. Евентуалните искания за APC (400 000 годишно) само понякога достигат до пощенската кутия на дадено предприятие (около 3 700 000 търговци на дребно извършват дейност онлайн според Евростат).

- **Основни права**

В предложението надлежно се вземат предвид правата, свързани с личните данни, като се посочва ясна дата, на която платформата ще бъде прекратена (и по-ранна дата, на която платформата ще продължава да функционира, но повече няма да се приемат нови жалби). С предложението се гарантира, че всички лични данни се заличават веднага след прекратяването на платформата, за да се сведе до минимум рискът от нарушения на сигурността на данните.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Както бе оценено в приложение 6 към оценката на въздействието на Директивата за APC, прекратяването на платформата за ОРС ще позволи да се спестят разходи за предприятия, държавите членки и Комисията, докато разходите за структурите за APC няма да бъдат засегнати. Следователно прекратяването на платформата няма отрицателно отражение върху бюджета.

5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ

Не е приложимо

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за отмяна на Регламент (ЕС) № 524/2013 и за изменение на регламенти (ЕС) 2017/2394 и (ЕС) 2018/1724 по отношение на прекратяването на европейската платформа за ОРС

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

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

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

- (1) С Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета¹⁰ се създаде и се възложи на Комисията да разработи и поддържа европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) на равнището на Съюза, която предлага единен портал за достъп на потребителите и търговците, които искат извънсъдебно решаване на спорове, произтичащи от онлайн сделки.
- (2) Платформата за ОРС представлява интерактивен уебсайт, на който потребителите могат да поискат от търговците да се съгласят да използват орган за алтернативно решаване на спорове (АРС), посочен на платформата, който отговаря на изискванията на Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета¹¹.
- (3) Съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 от онлайн търговците и онлайн местата за търговия се изисква да предоставят на своя уебсайт леснодостъпна връзка към платформата за ОРС. Това задължение, заедно с информационните кампании, провеждани от Комисията и заинтересованите страни на национално равнище, ежегодно привлича между два и три милиона посетители на уебсайта на платформата.
- (4) Само малка част от тях обаче използват платформата, за да подадат жалба, а едва 2 % от жалбите действително получават положителен отговор от

¹⁰ Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

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

търговците, така че тяхното искане да може да бъде предадено на орган за АРС, посочен на платформата. Като цяло това представлява около 200 случая в целия Съюз. Комисията публикува покана за предоставяне на данни относно адаптирането на извънсъдебното решаване на спорове към цифровите пазари, периодът за която беше от 28 септември до 21 декември 2022 г., и констатира, че платформата е била използвана само от 5 % от отговорилите потребители, като мнозинството от респондентите смятат, че платформата следва да бъде значително подобрена или прекратена, тъй като не е икономически ефективна.

- (5) Данните категорично сочат, че по-нататъшното поддържане на европейската платформа за ОРС с не повече от 200 случая, прехвърлени годишно на структура за АРС, не съответства на принципите на ефикасност и ефективност, предвидени в Регламент (ЕС, Евратом) 2018/1046 на Европейския парламент и на Съвета¹².
- (6) Платформата за ОРС следва да бъде прекратена и поради това Регламент (ЕС) № 524/2013 следва да бъде отменен. Следва да се осигури подходящ период от време, за да се гарантира, че текущите случаи в платформата могат да бъдат адекватно приключени.
- (7) В член 12 от Регламент (ЕС) № 524/2013 се установява правилото за обработване на лични данни, свързани със спорове и съхранявани в базата данни на платформата за ОРС, поддържана от Комисията.
- (8) Съгласно член 12, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 524/2013 личните данни, свързани със спор, се съхраняват в базата данни за периода, необходим за постигане на целите, за които са били събрани, както и за да се гарантира, че субектите на данни имат достъп до личните си данни, за да упражняват правата си. Тези данни следва да бъдат автоматично заличени най-късно шест месеца след датата на приключване на спора, изпратена на платформата за ОРС. Комисията следва да информира ползвателите на платформата, участващи в текущи случаи за АРС, за нейното закриване своевременно и във всеки случай най-малко четири месеца преди прекратяването на нейното функциониране. Комисията следва да предложи помощ на ползвателите на платформата, които желаят да извлекат своите данни по случая.
- (9) Тъй като платформата за ОРС се посочва в други правни актове на Съюза като платформа, която дава възможност на потребителите да поискат от търговците да се споразумеят за извънсъдебно решаване на спорове, тези актове следва да бъдат изменени, за да се премахнат позоваванията на тази платформа. Поради това регламенти (ЕС) 2017/2394¹³ и (ЕС) 2018/1724¹⁴ на Европейския парламент и на Съвета следва да бъдат съответно изменени.

¹² Регламент (ЕС, Евратом) 2018/1046 на Европейския парламент и на Съвета от 18 юли 2018 г. за финансовите правила, приложими за общия бюджет на Съюза, за изменение на регламенти (ЕС) № 1296/2013, (ЕС) № 1301/2013, (ЕС) № 1303/2013, (ЕС) № 1304/2013, (ЕС) № 1309/2013, (ЕС) № 1316/2013, (ЕС) № 223/2014 и (ЕС) № 283/2014 и на Решение № 541/2014/ЕС и за отмяна на Регламент (ЕС, Евратом) № 966/2012 (ОВ L 193, 30.7.2018 г., стр. 1).

¹³ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

¹⁴ Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета от 2 октомври 2018 г. за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 1).

- (10) Някои директиви също съдържат позовавания на Регламент (ЕС) № 524/2013. Поради това неговата отмяна налага изменение на директиви (ЕС) 2015/2302¹⁵, (ЕС) 2019/2161¹⁶ и (ЕС) 2020/1828¹⁷ на Европейския парламент и на Съвета, което следва да бъде направено в Директива [xxx/xxx] на Европейския парламент и на Съвета за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове¹⁸,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Регламент (ЕС) № 524/2013 се отменя, считано от [посочва се дата — шест месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент].

Член 2

1. Функционирането на европейската платформа за ОРС се прекратява.
2. Подаването на жалби се прекратява на [посочва се дата [два месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент/четири месеца преди отмяната на настоящия регламент]].
3. Комисията информира ползвателите на платформата, участващи в текущи случаи за АРС, за прекратяването на платформата до [посочва се дата — два месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент/четири месеца преди отмяната на настоящия регламент] и предлага помощ за извличане на данни по случаи, до които те имат достъп, ако желаят това.
4. Най-късно до [dd/мм/гг, т.е. шест месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент] цялата информация, включително личните данни, свързани със споровете в платформата за ОРС, се заличава.

Член 3

Изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394

В приложението към Регламент (ЕС) 2017/2394 се заличава точка 22.

Член 4

Изменение на Регламент (ЕС) 2018/1724

В приложение III към Регламент (ЕС) 2018/1724 точка 7 се заменя със следното:

¹⁵ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

¹⁶ Директива (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 г. за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза (ОВ L 328, 18.12.2019 г., стр. 7).

¹⁷ Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно представителни искове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 409, 4.12.2020 г., стр. 1).

¹⁸ [ДО СЛУЖБАТА ЗА ПУБЛИКАЦИИ: моля, вмъкнете позоваване на COM(2023) 649]

„Списък на структурите за алтернативно решаване на потребителски спорове, установен от Комисията съгласно член 20, параграф 4 от Директива 2013/11/ЕС“¹⁹.

Член 5
Влизане в сила

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

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

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент
Председател

За Съвета
Председател

¹⁹ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).