



Съвет на
Европейския съюз

Брюксел, 22 ноември 2023 г.
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

ПРИДРУЖИТЕЛНО ПИСМО

От:	Генералния секретар на Европейската комисия, подписано от г-жа Martine DEPREZ, директор
Дата на получаване:	21 ноември 2023 г.
До:	Г-жа Thérèse BLANCHET, генерален секретар на Съвета на Европейския съюз
№ док. Ком.:	C(2023) 7019 final
Относно:	ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА от 17.10.2023 година относно изискванията за качество на процедурите за решаване на спорове, предлагани от онлайн места за търговия и търговски сдружения на Съюза

Приложено се изпраща на делегациите документ C(2023) 7019 final.

Приложение: C(2023) 7019 final



Брюксел, 17.10.2023 г.
C(2023) 7019 final

ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА

от 17.10.2023 година

**относно изискванията за качество на процедурите за решаване на спорове,
предлагани от онлайн места за търговия и търговски сдружения на Съюза**

ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА

от 17.10.2023 година

относно изискванията за качество на процедурите за решаване на спорове, предлагани от онлайн места за търговия и търговски сдружения на Съюза

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 292 от него,

като има предвид, че:

- (1) 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/ЕО¹ гарантира, че потребителите в Съюза имат достъп до висококачествени процедури за алтернативно решаване на спорове („АРС“) за решаването на договорни спорове, възникнали при продажбата от търговци, установени в Съюза, на стоки или услуги на потребители, пребиваващи Съюза.
- (2) В извършената неотдавна оценка на посочената директива се стигна до заключението, че все по-голям брой потребители използват онлайн места за търговия за закупуването на стоки и услуги и прибягват до процедурите за решаване на спорове, предоставяни от тези онлайн места за търговия като част от техните услуги. Тези процедури за решаване на спорове не се уреждат с Директива 2013/11/ЕС и следователно не може да се установи дали са справедливи. За да се гарантира, че потребителите, използващи такива процедури за решаване на спорове, се третират справедливо и с най-висока степен на дължима професионална грижа, се препоръчва тези процедури да отговарят на съответните критерии за качество, заложен в Директива 213/11/ЕС.
- (3) Оценката на Директива 2013/11/ЕС показва също така, че рядко се използват трансгранични процедури за АРС поради многобройните пречки, които съществуват при използването на тези процедури в трансграничен контекст. Някои търговски сдружения предоставят трансгранични системи за решаване на спорове, които не са свързани с конкретни национални процедури за АРС. За да се осигури постоянно равнище на защита на потребителите, следва да се препоръча въпросните търговски сдружения да спазват, доколкото е възможно, съответните критерии за качество, предвидени в Директива 2013/11/ЕС.
- (4) Онлайн местата за търговия и търговските сдружения, предоставящи процедури за разрешаване на спорове като част от своите услуги, следва да информират потребителите и търговците за основните характеристики на тези процедури преди началото на процедурата, за да могат страните да решат дали да пристъпят към решаването на спора си с такива средства. Освен това тези онлайн места за търговия и търговски сдружения следва редовно да публикуват доклади, в които

¹ ОВ L 165, 18.6.2013 г, стр. 1.

правят самооценка на процедурите си, що се отнася до спазването на препоръчаните с настоящото изисквания. Когато за решаването на спорове се използват автоматизирани процедури, това следва да бъде оповестено публично, а на потребителите и търговците следва да се даде възможност да изискат резултатът от процедурата да бъде преразгледан от физическо лице,

ПРИЕ НАСТОЯЩАТА ПРЕПОРЪКА:

ЦЕЛ НА ПРЕПОРЪКАТА

1. Целта на настоящата препоръка е да се насърчават критерии за високо качество за процедурите за решаване на спорове, предлагани от онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза, като се гарантира, че тези процедури са ефективни и справедливи, а физическите лица, които отговарят за тези процедури, притежават необходимите експертни познания, независимост и безпристрастност.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2. Термините, определени в Директива 2013/11/ЕС, имат същото значение, когато се използват в настоящата препоръка. Освен това:
 - а) „онлайн място за търговия“ означава посредническа услуга, използваща онлайн интерфейс, която позволява на потребителите да сключват договори от разстояние с други търговци за продажбата на продукти или услуги;
 - б) „търговско сдружение на Съюза“ означава всяко търговско сдружение с членове, установени в различни държави членки;
 - в) „процедури за решаване на спорове“ означава всяка процедура, предлагана от онлайн място за търговия и търговско сдружение на Съюза с цел решаването на спорове:
 - относно договорни задължения, произтичащи от договори за продажба, включително за предоставяне на цифрово съдържание, или договори за услуги, и/или
 - свързани с правата на потребителите, произтичащи от актове на Съюза относно преддоговорните и следдоговорните етапи на такива договори, между потребител, пребиваващ в Съюза, и търговец, предлагащ стоки, цифрово съдържание или услуги на потребители, пребиваващи в Съюза.

ПРЕДМЕТ

3. Препоръчва се онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза, предоставящи като част от своите услуги процедури за решаване на спорове за потребителите и търговците, да прилагат съответните критерии за качество, определени в Директива 2013/11/ЕС, за да се осигури справедливо и безпристрастно решаване на спорове.

ЕКСПЕРТНИ ПОЗНАНИЯ, НЕЗАВИСИМОСТ, БЕЗПРИСТРАСТНОСТ

4. По-конкретно, в съответствие с член 6 от Директива 2013/11/ЕС се препоръчва онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да се стремят да гарантират, че физическите лица, отговарящи за процедурите за решаване на спорове, притежават необходимите експертни познания и са независими и безпристрастни. Препоръчва се това да се гарантира, като се осигури, че тези лица:
- а) притежават необходимите познания и умения в областта на алтернативното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания в областта на приложимото право;
 - б) не получават указания от която и да било от страните или неин представители;
 - в) получават възнаграждение по начин, който не зависи от резултатите от процедурата.

ЕФЕКТИВНОСТ

5. В съответствие с член 8 от Директива 2013/11/ЕС се препоръчва онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да гарантират, че процедури им за решаване на спорове са ефективни и имат за цел да гарантират следното:
- а) процедурата за решаване на спорове е леснодостъпна онлайн за двете страни, независимо от това къде се намират страните;
 - б) страните имат достъп до процедурата, без да са задължени да използват услугите на адвокат или юридически съветник, но процедурата не лишава страните от правото им на независима консултация или да бъдат представлявани или подпомагани от трета страна на всеки етап от процедурата;
 - в) процедурата за решаване на спорове е безплатна или е достъпна на символична цена за потребителите;
 - г) онлайн мястото за търговия или търговското сдружение на Съюза, което е получило жалба, уведомява страните по спора веднага щом получи всички документи, съдържащи съответната информация във връзка с жалбата;
 - д) изходът от процедурата за решаване на спорове се оповестява в срок от 90 календарни дни от датата, на която онлайн мястото за търговия или търговското сдружение на Съюза е получило пълния набор документи по жалбата. Страните следва да се уведомяват за всяко удължаване на този срок и за очакваната продължителност на срока, който ще бъде необходим за приключване на спора.

СПРАВЕДЛИВОСТ

6. В съответствие с член 9 от Директива 2013/11/ЕС се препоръчва онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да гарантират, че в процедурите им за решаване на спорове:
- а) страните разполагат с възможността да изразят в разумен срок позицията си, да получат от онлайн мястото за търговия или търговското сдружение на Съюза аргументите, доказателствата, документите и фактите, представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да ги коментират;
 - б) страните са информирани, че не са задължени да използват услугите на адвокат или юридически съветник, но могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;
 - в) страните са уведомени за резултата от процедурата за решаване на спорове в писмена форма или на траен носител и са получили изложение на основанията за решението.
7. Препоръчва се онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да гарантират, че:
- а) страните разполагат с възможността да се оттеглят от процедурата на всеки един етап, ако не са удовлетворени от резултатите или от протичането на процедурата. Препоръчва се те да бъдат информирани за това право преди началото на процедурата;
 - б) страните, преди да приемат или да спазят предлаганото решение, са уведомени, че:
 - i) имат възможността да приемат, да откажат или да спазят предложеното решение;
 - ii) участието в процедурата не изключва възможността за търсене на защита по съдебен ред;
 - iii) предложеното решение може да се различава от решение, постановено от съд;
 - в) преди да приемат или спазят предложеното решение, страните са информирани относно правните последици от приемането или спазването на предложеното решение;
 - г) на страните се предоставя разумен срок за размисъл преди да изразят съгласието си за предложеното решение или споразумение по взаимно съгласие.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ПРЕПОРЪКИ

8. Препоръчва се онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да гарантират, че когато използват автоматизирани процедури за решаване на спорове, това се оповестява публично и че на страните по спора се предоставя

право да поискат изходът от процедурата да бъде преразгледан от физическо лице.

9. Препоръчва се онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да публикуват редовно доклади за самооценка, обхващащи периоди не по-дълги от две години, относно начина на прилагане на критериите за качество, определени в настоящата препоръка. Тази информация следва да бъде достъпна на техния уебсайт.
10. Препоръчва се преди началото на процедурата за решаване на спорове онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза да информират потребителите и търговците за основните елементи и приложими процедурните правила, например използваните езици, необходимата документация, средната продължителност, възможните разходи. Те следва също така ясно да посочват основанията, на които могат да откажат да разгледат даден спор.
11. Препоръчва се държавите членки да спомогнат за това да се съобщи за настоящата препоръка на онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза, които предлагат процедури за решаване на спорове на потребители, пребиваващи на съответните им територии.

АДРЕСАТИ

12. Адресати на настоящата препоръка са онлайн местата за търговия и търговските сдружения на Съюза, предоставящи процедури за решаване на спорове между търговци и потребители, пребиваващи в Съюза, и държавите членки.

Съставено в Брюксел на 17.10.2023 година.

За Комисията
Didier Reynders
Член на Комисията

