

Модул 5

Алтернативно решаване на
спорове (АРС) и онлайн
решаване на спорове (ОРС)

Януари 2018

consumerlawready.eu

Съдържание

Въведение	3
I. Какво е алтернативно решаване на спорове (APC)?	9
II. Какво е орган за APC?	10
III. На какви базови стандарти трябва да отговарят нотифицираните органи за APC?	11
IV. Какви са различните модели за APC?	11
V. Приложими ли са национални или секторни фактори?	13
VI. Какви са правните Ви задължения във връзка с APC?	15
VII. Възникнал е спор, който не можете да разрешите – как се използва APC	15
VIII. Продавате онлайн – какво представлява онлайн решаването на спорове (OPC)?	18
IX. Търгувате онлайн – какви са Вашите задължения по отношение на платформата за OPC?	19
X. Възникнал е спор с онлайн клиент, който не можете да разрешите – как работи платформата за OPC?	20

„Ако търговците ми дават ясна и
подробна информация, това
увеличава доверието ми и в тях, и в
пазара“

Потребител

„Ясната и подробна информация
преди покупка ми помага да взема
правилните решения дали наистина
желая дадени продукти“

Потребител

„Ако всички търговци изпълняват
задължението си да информират
клиентите си ясно и подробно преди
покупка, това гарантира по-справедливи и
равнопоставени условия на пазара“

МСП

Въведение

Скъпи предприемачи,

Този наръчник е част от проекта „Готови за потребителското право“, специално предназначен за микро-, малките и средните предприятия, обслужващи потребители.

Проектът „Готови за потребителското право“ е проект, който се изпълнява в цяла Европа от BEUC (Европейската организация на потребителите) съвместно с UEAPME („Гласът на МСП в Европа“) и Eurochambres (Асоциацията на европейските търговско-промишлени камари). Финансира се от Европейския съюз с подкрепата на Европейския парламент и Европейската комисия.

Целта на проекта е да Ви помогнем да изпълните изискванията на потребителското право на ЕС.

Потребителското право на ЕС се съдържа в различни законодателни актове, приети от Европейския съюз през последните 25 години и транспонирани от всички държави – членки на ЕС, в националното им право. През 2017 г. Европейската комисия проведе оценка на това дали правилата все още изпълняват своята цел. Като цяло резултатът беше положителен^[1]. Според основната констатация органите трябва да прилагат съществуващите правила по-добре и предприятията и потребителите също трябва да ги познават по-добре. Проектът „Готови за потребителското право“ има за цел да повиши знанията на търговците, и особено на МСП, за правата на потребителите и правните задължения, които им съответстват.

Наръчникът се състои от пет модула. Всеки от тях разглежда определена тема от потребителското право на ЕС:

- Модул 1 третира правилата относно изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.
- Модул 2 представя правилата за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.
- Модул 3 се занимава със средствата за защита, които търговците трябва да осигурят, ако не спазят даден договор.
- Модул 4 акцентира върху нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.
- Модул 5 представя алтернативното решаване на спорове (АРС) и платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС) – официален уебсайт, управляван от Еврокомисията и целящ да помогне на потребителите и търговците да решават своите спорове извън съда.

Този наръчник е само един от образователните материали, създадени в рамките на проекта „Готови за потребителското право“. На уебсайта consumerlawready.eu може да намерите и други учебни материали, като видеа, минитестове и „е-тест“, даващ правото на сертификат. Освен това във форума може да се свържете с експерти и други МСП.

^[1] Повече информация за оценката, констатациите и последващите действия може да намерите на уебсайта на Европейската комисия (на английски език): http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Целта на модул 5 от наръчника е да Ви запознае с APC (алтернативното решаване на спорове) и OPC (онлайн решаването на спорове). В модула представяме какво е APC, какво е орган за APC, какви са правните Ви задължения във връзка с APC и как то се използва. Също така е обяснено какво е OPC, какви са правните Ви задължения във връзка с OPC и как то се използва. Даваме Ви и съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

В модула са представени APC/OPC, установени с Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО, и съответно с Регламент № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

Примери

Пример 1 – национален вариант

Клиент, купил лаптоп от Вашия магазин, го връща след няколко дни, като твърди, че не работи, и иска да му възстановите платената сума. Въпреки че лаптопът действително не работи както трябва, Вие не вярвате, че е бил дефектен по време на покупката.

Пример 1 – онлайн вариант

Клиент от съседна страна купува лаптоп от Вашия уебсайт. Няколко дни след доставката той Ви пише по имейла, твърдейки, че лаптопът не работи, и иска да му върнете цялата сума. Вие не вярвате, че е бил дефектен по време на доставката.

Пример 2

Във Вашия магазин се продават мебели, произведения на изкуството и други висококачествени интериорни украси. Един клиент не е доволен от качеството на продукт, който сте му продали, и иска отстъпка. Вие не сте съгласни.

Пример 3

Реклама на новооткрития Ви ресторант в медиите обещава безплатна бутилка шампанско към вечерята през цялата седмица на откриването. Преди обаче да изтече седмицата, шампанското свършва, а новата поръчка още не е пристигнала. Един от клиентите Ви не е получил безплатната бутилка и се оплаква, защото се смята за измамен.

При всеки един от описаните сценарии Вие имате спор с клиент, който вероятно няма да можете да решите с него лично. Възможно е клиентът да смята, че сте се отнесли към него несправедливо, и не желае вече да пазарува от магазина или уебсайта Ви. Възможно е да напише отрицателен отзив онлайн, което ще навреди на бизнеса Ви. Може би клиентът ще заведе срещу Вас дело в съда, което ще бъде продължително, скъпо и ще навреди на доброто Ви име.

И така – какво може да се направи?

Ясно е, че преди всичко е най-добре да се избегнат споровете.

Следващото най-добро нещо при евентуални спорове е да ги разрешите лично с Вашия клиент.

Ако не може да бъде намерено непосредствено решение, възможен вариант е дело в съда, но то, както отбелязахме, може да бъде скъпо и продължително. Освен това, ако Вашият клиент се намира в друга страна

от ЕС, европейското законодателство му позволява да Ви съди в страната си¹, което може да доведе до големи неудобства и разходи за Вас като търговец.

За щастие, съществува по-добро решение – алтернативното решаване на спорове.

В този модул ще разгледаме:

Алтернативно решаване на спорове (APC) и онлайн решаване на спорове (OPC)

- **Алтернативното решаване на спорове (APC)** е извънсъдебно производство за решаване на спорове между Вас и Вашите клиенти с помощта на орган за APC².
- **Онлайн решаването на спорове (OPC)** е APC, което се извършва онлайн. Платформата на Европейската комисия, намираща се на уебпортала на ЕС, предоставя възможност за по-лесно OPC между Вас и Вашите онлайн клиенти.

В този модул ще отговорим на следните 10 въпроса:

1. Какво е алтернативно решаване на спорове (APC)? (I)
2. Какви са предимствата на APC? (I)
3. Какво е орган за APC? (II)
4. На какви базови стандарти трябва да отговарят всички органи за APC? (III)
5. Какви различни похвати използват за разрешаването на спорове органите за APC? (IV)
6. Как функционира APC във Вашата страна и във Вашия сектор? (V)
7. Как да откриете орган за APC за Вашия бизнес сектор? (V)
8. Какви са правните Ви задължения във връзка с APC? (VI)
9. Възникнал е спор, който не можете да разрешите – как се използва APC? (VII)
10. Когато търгувате онлайн – как се използва OPC? (VIII – X)

¹ Вж. модул 1 за изискванията за предоставяне на преддоговорна информация (главата „Трансгранични продажби: какво се случва, когато предлагам продуктите или услугите си на потребители извън моята страна“).

² Навсякъде в модула, когато се споменава орган за APC, имаме предвид такъв орган, който отговаря на изискванията на директивата на ЕС, и следователно Европейската комисия е уведомена (нотифицирана) за него.

Раздел I – Алтернативно решаване на спорове (АРС)

I. Какво е алтернативно решаване на спорове (АРС)?

Алтернативното решаване на спорове (АРС), наричано понякога и **извънсъдебно решаване на спорове**, е процедура за разрешаването на спорове между потребители и търговци, без да се завеждат съдебни дела. За целта се ползва орган за АРС – безпристрастна структура, която използва похвати за решаване на спорове, включващи евентуално медиация, арбитраж или смесени методи.

Съгласно европейското законодателство АРС може да се ползва при всякакви спорове по договор между търговец и потребител, независимо дали продуктът е купен онлайн, или офлайн и дали Вие и Вашият клиент живеете в една и съща държава в ЕС, или в различни.



Какви са предимствата на АРС?

АРС е лесно за ползване

То е създадено така, че да бъде лесно за ползване и като цяло е по-неформално от съдебните процедури.

АРС е безпристрастно

То е съобразено с определени базови стандарти за безпристрастност, така че Вие и Вашите клиенти да сте сигурни, че производствата са справедливи.

АРС не е скъпо

То се предлага безплатно или срещу номинална такса.

АРС е ефикасно

Разрешаването на спор чрез АРС трае до 90 дни, с редки изключения.

АРС насърчава добрата воля

Клиентите Ви ще възприемат това, че ползвате АРС, като знак за Вашата добра воля и Вашия ангажимент за справедливост и добра грижа за клиентите.

АРС е поверително

За разлика от съдилищата АРС като цяло не се провежда публично и така се намалява рискът от накръняване на репутацията, каквото може да се случи при спор.

АРС е гъвкаво

Чрез АРС може да се стигне до прагматични решения, които Вие и Вашият клиент може да сметнете за по-подходящи от определените по закон или постановените от съд.

Спомняте ли си този пример от увода?

Клиент от съседна страна купува лаптоп от Вашия уебсайт. Няколко дни след доставката той Ви пише по имейла, твърдейки, че лаптопът не работи, и иска да му върнете изцяло парите. Вие не вярвате, че е бил дефектен по време на доставката.

Просто решение – нашият съвет

Този спор може да бъде препратен за алтернативно решаване. Органът за АРС, който

изберете, ще изслуша и двете страни и ще предложи решение. Услугата ще бъде предоставена безплатно или срещу номинална такса и няма да се налага да ползвате адвокат. Органът за APC може да намери или да предложи за Вас или за потребителя компромисно решение, което да се приеме като справедливо и от двете страни: например може да постигнете съгласие за връщането на лаптопа или за поправката на всички установени дефекти.

II. Какво е орган за APC?

Органът за APC е организация или частно лице, безпристрастно по същността си и помагачи на потребителите и търговците да разрешават споровете си, без да завеждат съдебни дела. В някои европейски страни органите за APC съществуват от по-отдавна. Колегии за решаване на спорове, арбитражни служби, помирители, медиатори и дори омбудсмани – всички те може да бъдат считани за органи за APC.

В миналото обаче проблемът с APC беше, че в зависимост от страната, APC съществуваше за спорове само в конкретни сектори, например туризма или енергопотреблението. Освен това органите за APC не бяха еднакво независими и процедурите им не бяха еднакво лесни за ползване.

Европейският съюз беше наясно с предимствата на APC за потребителите и за търговците. Той знаеше, че APC ще допринесе за повишаване на доверието в единния пазар и за насърчаване на растежа. Затова, за да реши съществуващите с APC проблеми, Съюзът прие законодателство в тази сфера.

Директивата за APC3 влезе в сила на 9 юли 2015 г. и се прилага:

1. във всички потребителски сектори (с изключение на услугите в областта на здравеопазването и общественото висше образование)
2. във всички страни от ЕС
3. при онлайн и офлайн продажби.

Съгласно законодателството орган за APC може да кандидатства пред компетентния орган в държавата членка, в която е установен, за да стане нотифициран орган за APC. Ако орган за APC бъде нотифициран съгласно законодателството, това е гаранция, че той спазва определени стандарти за качество във връзка със справедливостта, ефикасността и достъпността. Навсякъде в модула, когато се споменава орган за APC, имаме предвид такъв орган, който отговаря на изискванията на директивата на ЕС и за който Европейската комисия е била нотифицирана.

Компетентен орган за България е министърът на икономиката, който признава органите за алтернативно решаване на спорове и одобрява Списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци, който е достъпен на електронната страница на Министерство на икономиката:

<https://goo.gl/RxTCZT>

³ 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

III. На какви базови стандарти трябва да отговарят нотифицираните органи за APC?

Органите за APC, нотифицирани по смисъла на Директивата за APC, трябва да отговарят на следните стандарти:

Те са безпристрастни

Нотифицираните органи за APC обикновено са напълно независими от потребителя и от търговеца в даден спор. В някои случаи може да бъде допуснато групи търговци да финансират одобрени органи за APC, но само при строги условия, гарантиращи тяхната безпристрастност в производството по решаване на спорове.

Те са компетентни

Нотифицираните органи са експерти в процедурите за APC и услугите, които предоставят, могат да бъдат едновременно и справедливи, и ефективни. Също така те са експерти в материалното право в областта или областите, в които работят (напр. орган за APC, разглеждащ потребителски спорове във връзка с правата на пътниците, ще е наясно със законодателството в тази област).

Те са финансово достъпни

Нотифицираните органи за APC трябва да предоставят услугите си безплатно или срещу номинална сума.

Те са ефикасни

Нотифицираните органи за APC трябва да приключат всеки спор в рамките на 90 дни (освен при особено сложни спорове, които може да отнемат повече време). Не е необходимо нито Вие, нито потребителят да присъствате на

производството лично. Също така не е нужно да ползвате адвокат.

Дейността им е прозрачна

Нотифицираните органи за APC публикуват подробностите за бизнес секторите, в които оперират, процедурите, които използват, разходите, ако има такива, и правните последици от своите решения. Също така те трябва да публикуват годишни доклади с информация за броя на разглежданите спорове, броя и естеството на споровете, които са отказали да разгледат и средното време за разрешаване на спор.

Примерен казус: Омбудсманът за мебелни стоки в Обединеното кралство публикува не само статистически данни и списък на вписаните търговци на дребно, но също така и различни наръчници за потребителите и за компаниите <http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Това са базови стандарти, които всички нотифицирани органи за APC трябва изпълняват. Не всички органи за APC работят обаче по абсолютно един и същ начин. В допълнение към горепосочените стандарти е възможно някои органи за APC да трябва да отговарят на допълнителни стандарти заради бизнес сектора, в който оперират, или държавата членка, в която са установени. Освен това различните органи за APC използват различни похвати за разрешаването на спорове.

Следователно преди да прибегнете до конкретен орган, би било добре да проучите начина, по който процедира.

IV. Какви са различните модели за APC?

Органите за APC може да използват различни похвати за решаването на спорове, сред които:

Медиация

При медиацията органът за APC изяснява фактите по даден спор, установява Вашите позиции и тези на Вашия потребител и Ви помага да договорите решение, приемливо и за двете страни.

Примерен казус: Белгийската служба за медиация по потребителски въпроси дава редица примери за случаи, при които намирането на компромис е било успешно, например отстъпка от следваща сметка в ресторант или временно преустановяване на абонамент за фитнес клуб по време на ремонтни дейности. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Арбитраж

Арбитърът изслушва и двете страни в спора, оценява какъв следва да бъде изходът и предлага решение въз основа на тази оценка.



Смесени методи

Някои органи за APC комбинират в процедурата си различни похвати. Например може да започнат с медиация и ако споразумението е невъзможно, предлагат решение въз основа на собствената си оценка на ситуацията.

Решенията при APC може да бъдат със или без задължителна сила

- Някои органи за APC издават решения или препоръки, които Вие и Вашият клиент може да се съгласите да приемете или не (т.е. те нямат задължителен характер).
- Други органи за APC приемат препоръки или решения, които сте длъжни да изпълните (т.е. те са задължителни). В зависимост от органа за APC тези решения може да бъдат задължителни само за Вас, или пък и за Вас, и за Вашия клиент.

По отношение на задължителното и незадължителното APC може да бъде отбелязано следното:

- Ако решението на орган за APC е задължително, ще бъдете информирани за това в началото на производството.
- Ако бъде издадено задължително решение, но не сте съгласни с него и оспорвате справедливостта му, може все пак да го обжалвате в съда.
- Въпреки че при възникване на спор между търговци и потребители те може да се съгласят да се образува производство за APC, търговците нямат право при продажбата да включват договорни условия, задължаващи клиентите при евентуален спор да прибягват до APC вместо до съд.

Примерен казус: решенията на Колегията за жалби в туристическия сектор в Нидерландия са задължителни за търговеца и трябва да бъдат изпълнени в срок до 2 месеца.

Модели APC в България

Пример за медиация: моделът на работа на помирителните комисии в България е най-близък до медиацията, тъй като е насочен към помиряване на страните и не налага задължително решение.

Пример за орбитраж: в България арбитражните процедури в които една от страните е потребител бяха забранени със закон, но ако продавачите в други държави-членки може да се наложи да използват такива процедури.

Пример за смесен метод: процедурата на център НАИС към Националната асоциация за извънсъдебни спогодби в България е най-близък пример за смесен модел. При нея производството протича като медиация, но може да придобие задължителна сила след нотариална заверка на споразумението между страните.

Както беше посочено по-горе, всички нотифицирани органи за APC трябва да публикуват информация за своите процедури и своята работа. Тази информация трябва да е достъпна на уебсайта за APC или да Ви бъде предоставена при поискване на траен носител.

В България оперират общи и секторни APC.

1. Общи помирителни комисии във всички сектори на икономиката, свързани с покупко-продажба на стоки и услуги (вкл. туристически услуги);
2. Секторни помирителни комисии функционират в областта на електрическата енергия, на природния газ, на водоснабдителните и канализационни услуги, електронните съобщения, пощенските услуги, ж.п. транспорта, автомобилния транспорт, въздушния транспорт, водния транспорт, финансовите услуги, в т.ч. свързани с потребителски и ипотечни кредити, застраховането и застрахователното посредничество, платежните спорове;
3. Център за APC НАИС – в областта на потребителските стоки, финансови услуги, услуги, свързани с почивка, транспорти, пощенски и електронни услуги.

Срокът за произнасяне при помирителните комисии е 60 дни, а за център НАИС - 90 дни.

Ако не е съгласен с дадено решение, търговецът може да го обжалва като подаде жалба в съда. Съгласно чл.183ж, ал.2 ЗЗП, 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.

V. Приложими ли са национални или секторни фактори?

Разгледахме основните стандарти, на които трябва да отговарят всички нотифицирани органи за APC, и различните похвати, използвани от тях за разрешаването на спорове. За много търговци APC не е задължително и те избират да го ползват заради предимствата, които предлага. Тези търговци могат да вземат информирани решения за ползването на APC и избора на орган за APC въз основа на представената до момента информация.

Важно е обаче да се отбележи, че за Вашия бизнес може да съществуват **допълнителни** изисквания и правила във връзка с APC в зависимост от страната или бизнес сектора Ви.

В този раздел ще разберем дали някои от тях са приложими към Вас.

Във всяка държава има национален компетентен орган, чиято задача е да проверява дали органите за APC изпълняват изискванията в законодателството на ЕС, и да публикува списък на тези спазващи разпоредбите „нотифицирани“ органи за APC. Списъци с органите за APC може да бъдат получени от този национален орган или от платформата за OPC на портала на ЕС, в който

органите за APC са посочени по държави. В допълнение към съответното национално законодателство информацията, предоставяна от нотифицираните органи за APC, следва да посочва дали определени търговци са задължени по закон да използват техните услуги и дали решенията им са задължителни.

По правило производството за APC се инициира от клиент, но в някои страни търговците също може да подават жалби срещу клиенти (България не е сред тях).

Обикновено участието е по желание и за потребителите, и за търговците, но в някои случаи, в зависимост от страната/сектора, търговците са ДЛЪЖНИ да участват, ако клиент е подал жалба.

В някои страни определени търговци ТРЯБВА да приемат решението на определени органи за APC. В България все още практика със задължително участие или задължително решение не се използва.

Някои сектори в определени държави може да са задължени да използват конкретни органи за APC. Те обаче в някои случаи може да не са нотифицирани органи съгласно законодателството за APC.

Пример: при APC ирландските банки са длъжни да се обръщат към ирландския омбудсман по въпроси на финансовите услуги, но този орган за APC все още не е нотифициран орган в Ирландия.

Също така някои предприятия може да са поели ангажимент за APC, но органът за APC, който ползват, може да е нотифициран в друга европейска държава членка. Например компаниите за автомобили под наем в редица европейски страни са се ангажирали да ползват Европейската помирителна служба по спорове при наемането на автомобили, която е нотифициран орган за APC в Обединеното кралство.

Някои търговци може да са членове на браншова асоциация, изискваща жалбите от потребители да се отправят до конкретен орган за APC.

Как функционира производството за APC в България?

Съгласно изискванията на ЗЗП органите за APC в България отговарят на следните условия:

1. процедурите за APC са леснодостъпни, включително и онлайн, за двете страни по спора;
2. страните имат достъп до процедурата за APC, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист;
3. процедурата не лишава страните от правото им да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;
4. процедурата за APC е безплатна или достъпът до нея може да е свързан с незначителни разходи за потребителите;
5. когато орган за APC е сезиран с жалба на потребител, той е задължен да уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи във връзка с жалбата;
6. резултатът от процедурата за APC се оповестява най-късно в срок от 60 до 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.
7. когато орган за APC откаже да разгледа спор въз основа на някое от основанията, предвидени в неговите процедурни правила за работа, той е

задължен да мотивира отказа пред двете страни не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

Списък на нотифицираните органи за APC в

България може да намерите тук:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> както и на <https://goo.gl/RxTCZT>⁴

VI. Какви са правните Ви задължения във връзка с APC?

Ако сте длъжни да ползвате APC заради бизнес сектора, в който оперирате, и/или страната, в която сте установени (вижте т. V по-горе), или ако сте се ангажирали да ползвате APC, може да имате правно задължение да информирате Вашите клиенти за APC. Вижте подробните задължения по-долу и в контролния списък.

1. Преди да възникне спор

Ако сте длъжни или сте се ангажирали да ползвате APC, трябва да информирате Вашите клиенти чрез уебсайта си (ако имате такъв) за органа или органите за APC, с които оперирате, както и в общите условия във Вашите договори с клиентите, ако е приложимо. При предоставянето на тази информация трябва да дадете адреса на уебсайта на органа или органите за APC.

2. Ако имате спор с клиент

Ако сте длъжни или сте се ангажирали да ползвате APC (вижте по-горе) и възникне спор, който не успявате да разрешите лично, трябва да информирате клиента за Вашите задължения

и ангажименти за APC, за органа или органите за APC, които имат отношение в случая, и да уточните дали ще използвате съответния орган или органи за APC при този спор. Тази информация трябва да бъде предоставена на клиента на хартия или на друг траен носител, които той може да съхранява електронно (напр. имейл, USB флашпамет и др.).

VII. Възникнал е спор, който не можете да разрешите – как се използва APC

Когато потребителят отправи жалба срещу Вашето предприятие, ще получите уведомление за това от органа за APC.

При получаването на уведомлението ще Ви бъде предоставена определена информация за процедурата и ще може да научите повече за органа за APC от неговия уебсайт или да поискате конкретни сведения.

В зависимост от Вашите задължения като търговец на този етап може да изберете да не участвате в производството по APC, въпреки че клиентът може да предприеме допълнителни стъпки и да потърси решение на проблема по друг начин.

На този етап е възможно също така спорът да се реши на момента (и така да се прекрати процедурата), например като предложите на потребителя някаква форма на обезщетение.

Може да решите производството за APC да продължи и да изложите своята версия на ситуацията. В хода на производството за APC може да има няколко серии изслушвания на обясненията от Вас и от клиента Ви.

С напредването на производството органът за APC ще обясни всички етапи, които трябва или може да бъдат предприети, както и техните последици.

⁴ Съществуват също така органи за APC, посочени като нотифицирани в някои страни, които обаче приемат жалби от редица други държави. Например Помирителната служба по спорове при наемането на автомобили е нотифицирана в Обединеното кралство и разглежда жалби от много страни.

Когато бъде постигнат резултат, той може да бъде със задължителна или с незадължителна сила в зависимост от компетенциите на органа за APC.

При решаването на спора Ви органът за APC ще обясни също така практическите аспекти на предложеното решение. (Например, ако Ви предложи да компенсирате финансово потребителя за дефектен лаптоп, той трябва освен това да Ви каже докога трябва да платите, дали Вие или потребителят може да обжалвате предложеното решение в съда и т.н.)



Пример: Потребител изпраща жалба до КЗП с оплакване за невъзможност да постигне съгласие с телекомуникационен оператор, от когото е закупила мобилен телефон, който на втория месец е отказал да работи. Случаят е отнесен към общата помирителна комисия, която събира доказателства, получава становищата на двете страни, обсъжда казуса, насочва страните към компромисно решение и предлага помирително споразумение. С подписване на това споразумение страните се съгласяват потребителят да получи мобилния апарат след безплатно извършен ремонт от оператора, в рамките на до 25 дни. Цялата процедура трае около 3 месеца.

Пример: Потребител закупува лаптоп от магазин за електронни стоки. Още през първите 2 месеца той прави рекламация за различни дефекти по лаптопа. В рамките на гаранционния срок иска подмяна на продукта или разваляне на договора. Търговецът не е съгласен. Секторната помирителна комисия образува помирително производство, събира доказателства и изготвя помирително споразумение и до 65 дни спорът е разрешен, като търговецът приема да подмени лаптопа с нов, на същата цена.

Раздел II – Онлайн решаване на спорове (ОРС)

VIII. Продават онлайн – какво представлява онлайн решаването на спорове (ОРС)?

Покрай разпространението на електронната търговия броят на свързаните с онлайн покупки спорове също се е увеличил. При тези спорове Вие, търговецът, обикновено дори не се срещате лично с клиента и може изобщо да не говорите общ език. Това може да направи по-сложно решаването на подобни спорове.

Примери

Пример 1

Продават измервателно оборудване онлайн в много страни от ЕС. Един ден получавате имейл на език, който не говорите. Имейлът се оказва от потребител, който е недоволен от един от продуктите Ви и си иска парите обратно. Срокът за отказ и за връщане на стоката вече е изтекъл, а Вие сте убедени, че не е имало проблем с продукта, който сте доставили.

Пример 2

Имате онлайн бизнес и продават бижута ръчна изработка. Клиент поръчва огърлица от полускъпоценни камъни и стъклени мъниста. При доставката обаче тя се оказва повредена. Не смятате, че вината е Ваша, тъй като начинът Ви на опаковане обикновено предотвратява всякакви повреди.

Пример 3

Или, след като сте изпратили на клиента поръчаната огърлица, той не Ви плаща. (само когато е приложимо - напр. в България търговецът няма право да инициира АРС, но в други държави е допустимо)

Платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС) се осигурява от Европейската комисия с цел да Ви помогне в разрешаването на спорове с Вашите онлайн клиенти. Създадена е по силата на акт на ЕС, наречен Регламент относно онлайн решаване на потребителски спорове⁵.

Платформата за ОРС функционира от февруари 2016 г. и може да бъде използвана за всякакви спорове по договори при онлайн покупки на стоки или услуги, при които и търговецът, и потребителят са установени в ЕС или ЕИП.

ec.europa.eu/odr



Платформата за ОРС има за цел да улесни комуникацията между Вас, Вашия клиент и органа за АРС. Тъй като тя ползва само нотифицирани органи за АРС, информацията, която вече Ви представихме в първия раздел за качествените гаранции за нотифицираните органи за АРС (РАЗДЕЛ I. АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ), важи и в този случай.

Платформата за ОРС обаче улеснява още повече АРС, като осигурява машинен превод между всички

⁵ 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

езици на ЕС, както и информация и подкрепа в хода на цялото производство.

Примери

Пример 1

Вашият клиент иска връщане на парите, след като срокът за отказ е изтекъл.

Впоследствие получавате уведомление от платформата за ОРС, с което Ви уведомяват, че клиентът е подал жалба. Регистрирате се на платформата и разбирате, че има няколко органа за АРС, които могат да Ви помогнат в намирането на решение. Чрез платформата Вие предлагате конкретен орган за АРС и Вашият клиент се съгласява. Спорът се прехвърля автоматично към органа за АРС. След като иска допълнителна информация от Вас и Вашия клиент, органът за АРС предлага да върнете на Вашия клиент 25% от цената поради факта, че информацията на уебсайта Ви не е достатъчно ясна. И двамата се съгласяват и случаят приключва. По време на производството Вие и Вашият клиент си общувате всеки на родния си език, а платформата осигурява превода.

Пример 2

Вашият клиент се оплаква чрез платформата за ОРС за повредената огърлица. Споразумявате се за това кой орган за АРС да се използва и спорът се прехвърля към него. След разглеждане на опаковката и на всички други факти, имащи отношение в случая, органът за АРС взема решение в полза на Вашия клиент и предлага да му възстановите сумата. Въпреки че сте изненадани от резултата, сте доволни, че органът за АРС е взел решението си справедливо.

Пример 3⁶

Ако сте онлайн търговец и искате да покажете, че сте се ангажирали да спазвате високи стандарти и грижа за клиента, може да се регистрирате като търговец на платформата за ОРС, дори срещу Вас да няма жалба.

С регистрацията си на платформата ще спечелите доверието на клиентите си и ще гарантирате, че всякакви жалби срещу Вас посредством платформата ще бъдат получени на имейл адреса, който сте посочили.

IX. Търгувате онлайн – какви са Вашите задължения по отношение на платформата за ОРС?

Ако търгувате онлайн, Вашите задължения във връзка с платформата за ОРС са следните. Тези задължения СЕ ОТНАСЯТ ЗА ВСИЧКИ ОНЛАЙН ТЪРГОВЦИ, независимо от това дали смятат да ползват платформата за ОРС, или не:

1. Трябва ясно да посочите имейл адреса си на Вашия уебсайт. Предоставянето само на интерактивен формуляр за контакт не е достатъчно.
2. На уебсайта си трябва да поставите хипервръзка към платформата за онлайн решаване на спорове ec.europa.eu/odr. Тази

⁶ Този пример трябва да бъде включен само ако в съответната страна е възможно да се образува производство за АРС срещу потребителя. В противен случай, моля, изтрийте: Изпращате поръчаната огърлица на клиента, но той не Ви плаща. В такъв случай Вие също може да подадете жалба срещу клиента, като посетите платформата за ОРС.

връзка трябва да бъде видима и лесно достъпна на уебсайта⁷.

АКО търгувате онлайн и сте правно задължени или сте се ангажирали да ползвате APC (вижте т. V по-горе), трябва да направите следното:

1. Да информирате клиентите си за съществуването на платформата за OPC и за възможността да бъде ползвана при разрешаването на спорове. На Вашия уебсайт трябва да поставите хипервръзка към платформата за онлайн решаване на спорове и да включите също така информация за платформата в стандартните си общи условия, които използвате в потребителските си договори.
2. Когато изпращате на Ваш клиент имейл, с който предлагате да бъде ползван орган за APC, трябва да включите също така и връзката към платформата за OPC.

Х. Възникнал е спор с онлайн клиент, който не можете да разрешите – как работи платформата за OPC

- Клиент подава жалба чрез платформата⁸.
- Получавате уведомление по имейла, че срещу Вас е внесена жалба.
- Следвате хипервръзката, отивате на платформата и се регистрирате (ако още нямате регистрация), за да можете да видите жалбата.

⁷За да си помогнете в изпълнението на това правно задължение, може да използвате готов банер. Банерите са налични на всички езици. Намерят се на адрес:

http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

⁸ В страните, в които е възможно търговец да инициира OPC, ВОДЕЩИЯТ обучител трябва да вмъкне уговорката, че предложеното описание се отнася до OPC, иницирано от клиента, но че и търговецът също би могъл да иницира OPC. Моля, изтрийте.

- Избирате органа за APC, който желаете да ползвате (или този, който сте длъжни да ползвате съгласно правилата във Вашата страна/Вашия сектор) и изпращате това предложение на Вашия клиент.
- Той може да приеме предложението от Вас орган за APC или сам да предложи друг орган от наличния на платформата списък.
- Щом постигнете споразумение кой орган за APC да ползвате, жалбата се изпраща до него.
- След като жалбата се прехвърли, се прилагат правилата и процедурите на този орган.
- Ще бъдете известявани редовно по имейла за хода на Вашия случай и ще можете да участвате в производството чрез платформата за OPC, когато това е необходимо.
- Докато производството трае, за всички документи и съобщения, които изпращате и получавате, ще може да използвате инструмента за превод.
- Производството за OPC трябва да приключи в рамките на 90 дни.

На платформата има също така много ясни примерни указания за нейното ползване. За да ги разгледате, посетете ec.europa.eu/odr и потърсете ръководството за ползване.



Приложения

За ВСИЧКИ търговци

Когато възникне спор с клиент

Контролен списък – задължения за предоставяне на информация за APC

Преди да възникне спор с клиент

Контролен списък – задължения за предоставяне на информация за APC

- Информирали ли сте клиента за възможността да ползва APC? ☐
- Информирали ли сте клиента за APC по имейл или предоставили ли сте информация на хартия или на друг траен носител? ☐
- Информирали ли сте клиента (по имейл, на хартия или на друг траен носител) дали ще ползвате орган за APC за решаване на спора? ☐

За ОНЛАЙН търговците

Преди да възникне спор с клиент

Контролен списък – задължения за предоставяне на информация за APC

Имайте предвид, че трябва да изпълните и горния контролен списък.

1. Изпълнявате ли условията по списъка „За всички търговци“?

Бележка: Онлайн търговците трябва да изпълняват условията по контролния списък „За всички търговци“.

☐

2. Дали ли сте своя имейл адрес на уебсайта си, така че хората лесно да го намират?

Бележка: Онлайн формуляр за контакт, който не показва имейл адреса, не е достатъчен, за да бъде спазено това изискване.

☐

3. Поставили ли сте ясна хипервръзка към платформата за OPC (<http://ec.europa.eu/odr>)?

☐

За ОНЛАЙН търговците

Когато възникне спор с клиент

Контролен списък – задължения за предоставяне на информация за APC

Ако предложите на клиент да използва орган за APC, информирате ли го също така за платформата за OPC и включвате ли съответната хипервръзка в имейла си?

☐

Определения от речника за алтернативното решаване на спорове (от законодателството)

„**потребител**“ означава всяко физическо лице, което действа за цели извън неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;

„**търговец**“ означава всяко физическо лице или всяко юридическо лице, независимо дали е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;

„**спор на национално равнище**“ означава договорен спор, възникнал въз основа на договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в същата държава членка, в която е установен търговецът;

процедури за APC означава процедури за извънсъдебното решаване на спорове на национално равнище и трансгранични спорове, свързани с договорни задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен в Съюза, и потребител, пребиваващ в Съюза, чрез намесата на орган за APC, който предлага или налага решение или събира заедно страните с цел да улесни намирането на решение по взаимно съгласие;

договор за онлайн продажби или услуги означава договор за продажби или услуги, при който търговецът или неговият посредник е предложил стоки или услуги чрез уебсайт или чрез други електронни средства, а потребителят е поръчал тези стоки или услуги на въпросния уебсайт или чрез други електронни средства;

„**електронни средства**“ означава електронно оборудване за обработването (включително цифрово компресиране) и съхранението на данни, които се предават, съобщават и получават изцяло по кабел, чрез радиовълни, оптични средства или други електромагнитни способности (напр. имейл или видеосъобщение).

Връзки към законодателството

[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 (налична е на всички езици на ЕС)

[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 (наличен е на всички езици на ЕС)

ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ:

Този документ е изготвен за Европейската комисия, но отразява мненията единствено на своите автори. Комисията или авторите не носят отговорност за начина на употреба на информацията, съдържаща се в него.

Този документ не е правно обвързващ и не представлява официално тълкуване на законодателството на ЕС или на националното право, нито може да осигури цялостна и пълна правна консултация. Той няма за цел да замени професионалната правна консултация по конкретни въпроси. Читателите трябва също така да са наясно, че в момента се разглеждат законодателни предложения на равнище на ЕС и на национално ниво. Всяка хартиена версия на модулите следва да се свери с евентуални актуализации на уебсайта www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

