

ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ СПОРОВЕ ИЗЛИЗАТ ИЗВЪН СЪДА

На 21 май 2015 г. Народното събрание на Република България прие на първо четене Законопроект за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите ("**Законопроектът**"). Със Законопроекта се транспонира Директива 2013/11/ЕС¹ ("**Директивата**") и се улеснява приложението на Регламент (ЕС) № 524/2013² ("**Регламентът**").

Директивата залага минималните критерии, на които трябва да отговорят органите за алтернативно разрешаване на спорове ("**Органи за АРС**"), като Държавите членки могат да развият тези критерии и така да се изгради една всеобхватна мрежа от органи за АРС, компетентни да разрешат почти всички спорове между потребители и търговци относно нарушения на договорни отношения. От обхвата на Директивата са изключени спорове като например тези свързани с "неστοпански услуги от общ интерес" или свързаните със здравни услуги.

Държавите членки трябва най-късно до 9 юли 2015 г. да приемат нужните законодателни промени на национално ниво, с които да се въведат изискванията на Директивата.

Регламентът регулира извънсъдебното разрешаване на спорове, породени от договори за онлайн продажби на стоки или за предоставяне на услуги, сключени между потребители и търговци. Регламентът е с директно приложение на териториите на Държавите членки от 9 януари 2016 г. Регламентът изгражда Европейска платформа за онлайн решаване на спорове ("**Платформата за ОРС**"), която да подпомогне "независимото, безпристрастно, прозрачно, ефективно, бързо и справедливо извънсъдебно онлайн разрешаване на спорове между потребители и търговци". Платформата за ОРС няма да решава спорове, а в случай че и двете страни са съгласни, ще предоставя възможност спорът да бъде отнесен до компетентен Орган за АРС. Очаква се Платформата за ОРС да заработи през месец януари 2016 г.

С тези два взаимосвързани общоевропейски законодателни акта се цели Държавите членки да гарантират на потребителите високо ниво на извънсъдебна, справедлива, бърза и достъпна защита, с което да се популяризира и използването на процедурите за АРС при жалби на потребители.

Промените в Закона за защита на потребителите

С предложените законодателни промени главно се определят критериите към Органите и процедурите за АРС.

Процедурите за АРС ще се прилагат по отношение на спорове между потребители и търговци. Спорове между търговци, както и спорове, инициирани от търговец срещу потребител няма да

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/ЕО;

² 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;

Юли 2015 г.

влизат в обхвата на измененията в Закона за защита на потребителите.

Органът за APC може да бъде едноличен или колективен. Министърът на икономиката ще създаде към Комисията за защита на потребителите общи и секторни помирителни комисии, действащи като Органи за APC.

От една страна, общите помирителни комисии ще разглеждат "национални и трансгранични спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги". Комисиите ще бъдат компетентни да разглеждат включително и въпроси свързани с гаранционната отговорност на търговците и правото на рекламация на потребителите.

От друга страна, секторните помирителни комисии ще съдействат за разрешаване на "национални и трансгранични спорове между потребители и търговци" само в сектора на енергетиката, водоснабдителните и канализационни услуги, електронните съобщения и пощенските услуги, транспорта и финансовите услуги.

Процедурите за APC не са задължителни. Страните по спора сами трябва да решат дали да сезират Орган за APC или съда. По време на процедура за APC, която не предвижда постановяване на решение със задължителен характер, давност не тече. Страните, избрали такава процедура за APC, могат впоследствие да потърсят защита и по съдебен ред, в случай че не останат доволни от крайния резултат на процедурата за APC.

На двете страни трябва да бъде предоставен лесен онлайн и офлайн достъп до процедурите за APC.

Как ще се отразят промените върху бизнеса

Очакванията са в резултат на по-добрата защита на правата на европейските потребители, купувачи стоки и услуги онлайн от европейски търговци, да се засили трансграничната онлайн търговия в рамките на Европейския съюз.

В резултат от новите законодателни промени, търговците, предоставящи стоки или услуги онлайн, ще трябва на интернет страницата си да предоставят информация за електронния си адрес, както и електронна връзка, препащащ към Платформата за ОРС. Търговците ще трябва да предоставят и информация относно Органите за APC, компетентни да разглеждат спорове, попадащи в тяхната сфера на дейност.

С оглед на горното, бизнесът ще трябва да съобрази с новите законодателни изисквания както вътрешните си правила за разглеждане на оплаквания на потребители, така и съдържанието на интернет страниците си и общите си условия.

За Волф Тайс

Волф Тайс е една от водещите правни кантори в Централна, Източна и Югоизточна Европа. Изградиле сме репутацията си върху комбинация от ненадминати познания за местния пазар и силни международно-насочени способности. Първият офис на Волф Тайс е открит във Виена преди повече от 50 години, а днес нашият екип се състои от над 650 души, работещи в офиси в 13 държави в Централна и Източна Европа.

За повече информация относно нашите услуги, моля свържете се с:



Анна Ризова
Управляващ партньор
Anna.rizova@wolftheiss.com
Тел.: +359 2 86 13 700



Десислава Йорданова
Старши адвокат
Dessislava.iordanova@wolftheiss.com
Тел.: +359 2 86 13 700