

Онлайн решаване на спорове

Цифровата икономика – ползи за потребителите

20 март 2018 г. – София Хотел Балкан



Help and advice
for consumers
in Europe
ECC-Net
European Consumer Centre

Co-funded by the
European Union



Решаване на спорове на потребители в ЕС

- Всички органи са оценени за съответствието им с новите правила, преди да бъдат нотифицирани от страните членки на Европейската комисия.

Как да намерим компетентния нотифициран орган за АРС?

- ⚖ Регламент (ЕС) No 524/2013 (Регламент за ОРС) създава Платформа за ОРС, на която е публикуван списък с всички нотифицирани потребителски органи за АРС.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Problem with an online purchase?
Try **Online Dispute Resolution**

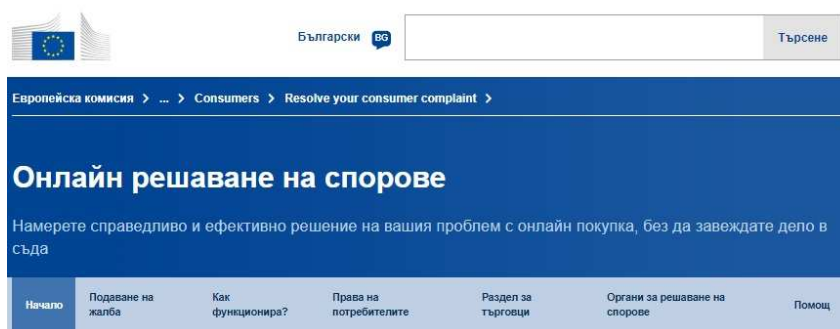


Cofinancé par l'Union
européenne



Платформа за ОРС

ОРС е достъпно на европейско ниво чрез **интернет платформа**



23 езика

Национални
ОРС
контактни
точки

Нотифицирани
органи за ОРС

Начало:
15 февруари
2016

Помага да се
решават спорове
при онлайн
покупки на стоки
услуги



Платформа за ОРС



59,073 регистрирани жалби за 2016 и 2017

Какво

- Интерактивен, безплатен сайт
- Разработен и се поддържа от ЕК
- Автоматизирана процедура за разглеждане на жалби
- Средство за превод, което преодолява езиковите бариери
- Улеснява контакта между ангажираните страни
- **Не е орган за АРС**

Платформа за ОРС

Как

1. Потребителят подава жалба
2. Търговецът получава жалбата със списък с нотифицирани АРС органи
3. < 10 дни : Търговецът уведомява дали е съгласен за АРС
4. < 30 дни : Страните се съгласяват на орган за АРС : търговецът избира, потребителят приема
5. < 90 дни : органът за АРС намира решение

Решаване на потребителски спорове в Европа

29

Страни са нотифицирали приемането на мерки за Директивата за алтернативно решаване на спорове (без Испания и Румъния) и...

246

...национални органи за APC от...

26

...страни членки са нотифицирани и достъпни на платформата за онлайн решаване на спорове.



1

ОРС контактните точки

Предлагат съвет на

потребители

търговци

органи за АРС

за всички въпроси, свързани с
платформата за ОРС

Контактни точки

2

Орган за помощ за АРС

предлага съвет на потребителите кой

орган за АРС в друга страна е

компетентен за трансграничния им

спор и как да се свържат с него

Contact points

1

Контактна точка
на страна членка*



Достъпност



Трансгранична
помощ

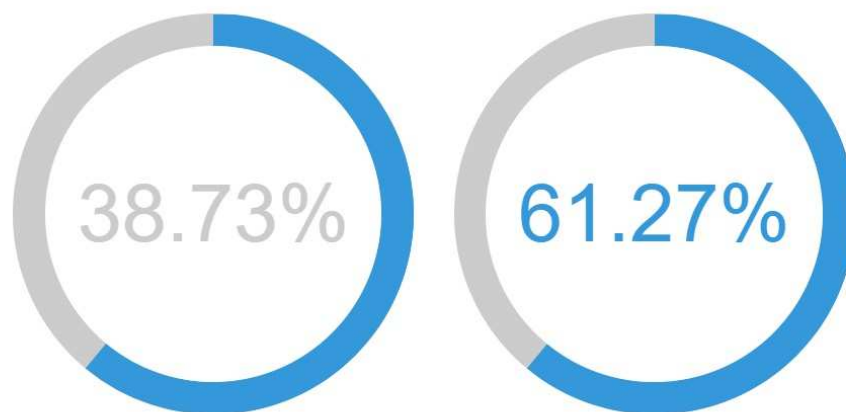
Задачи

- 1 Улеснява комуникацията**
Помощ при подаване на жалби | Информация: права на потребителите & приложимо право, процедурни правила на АРС, функциониране на платформата, други средства за получаване на обезщетение
- 2 Защита и конфиденциалност на личните данни**
- 3 Доклад за дейността**
На всеки две години, въз основа на опита – на сайта на Платформата
- 4 Сътрудничество с другите ОРС контактни точки**
Обмен на информация & добри практики
- 5 Комуникация на Платформата за ОРС**

*Изключения: Полша и Румъния

Платформа за ОРС

Процент на националните и трансграничните
жалби



■ Трансгранични 38.73% (22878)
■ Национални 61.27% (36195)



Благодаря за вниманието

Игнат Арсенов

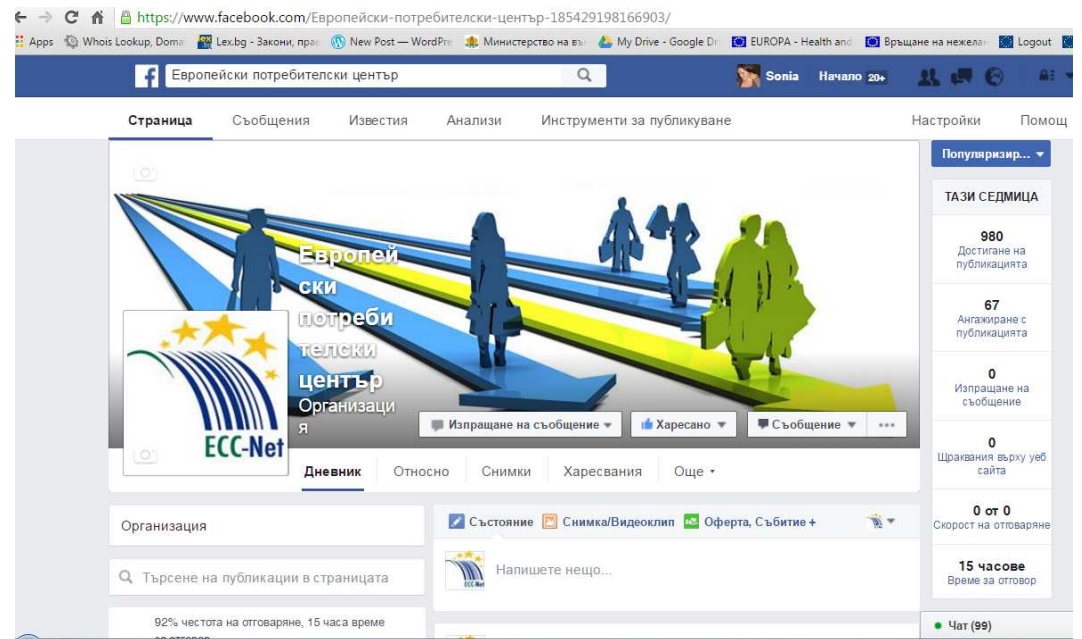
Директор

на ЕПЦ България



i.arsenov@ecc.bg

www.ecc.bg



Help and advice
for consumers
in Europe



Co-funded by the
European Union

