ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 17.10.2023 г.
COM(2023) 648 final

ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА И ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ

относно прилагането на Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове и на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове

1. Въведение

С Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове[1] („Директивата за АРС“) се предоставя законодателна рамка, за да се гарантира достъпът на потребителите до висококачествени процедури за АРС за уреждане на споровете им с търговците. В член 26 се предвижда, че на всеки четири години *„Комисията представя на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет доклад относно прилагането на настоящата директива. Този доклад разглежда развитието и използването на структурите за АРС и последствията от настоящата директива за потребителите и търговците, особено за осведомеността на потребителите и равнището на приемане от страна на търговците. Когато е подходящо, докладът се придружава от предложения за изменение на настоящата директива“.*

Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове[2] (Регламентът за ОРС) се прилага по отношение на спорове за онлайн покупки и с него се установява цифрова инфраструктура (европейската платформа за ОРС), която позволява на потребителите да се свържат с онлайн търговци и да предложат решаване на техния спор с помощта на качествена структура за АРС, съответстваща на изискванията на Директивата за АРС. В член 21, параграф 2 от Регламента за ОРС се предвижда, че на всеки три години „*Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящия регламент, в който се разглеждат по-конкретно удобството за ползване на формуляра за жалби и евентуалната нужда от адаптиране на информацията, посочена в приложението към настоящия регламент. Посоченият доклад е придружен, ако е необходимо, от предложения за адаптиране на настоящия регламент“.*

Заедно с Директивата относно представителните искове[3] с тези правни актове се предоставя всеобхватна правна рамка, която държавите членки трябва да прилагат, за да гарантират ефикасен достъп до правна защита на потребителите в ЕС.

В доклада за прилагането на рамката за АРС/ОРС от 2019 г.[4] се стига до заключението, че благодарение на Директивата за АРС *„потребителите в ЕС имат достъп до висококачествени процедури за АРС в целия Съюз и на практика във всички сектори за търговия на дребно, независимо дали спорът е вътрешен или трансграничен и дали покупката е осъществена онлайн или офлайн“*. По отношение на ОРС в доклада се

[1] 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 (Директива за АРС за потребители).
[2] Регламент (ЕС) № 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 (Регламент за ОРС за потребители).
[3] 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.
[4] Доклад на Комисията до Европейския парламент, Съвета и Европейския икономически и социален комитет относно прилагането на Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за алтернативно решаване на потребителски спорове и на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове, COM(2019) 425 final.

подчертава, че европейската платформа за ОРС се е превърнала в многоезичен център, който е привлякъл 8,5 милиона посетители, като са заведени 120 000 спора.

В доклада обаче също се установява, че АРС за потребители все още не се използва достатъчно поради липсата на осведоменост, трудности при ориентирането в различните среди за АРС в някои държави членки, но и поради общото нежелание на търговците да участват. Що се отнася до платформата за ОРС, в доклада се отбелязва, че въпреки големия брой посещения е имало ограничен интерес от страна на потребителите към искане на процедура за АРС от съответните търговци, като тези искания в по-голямата част от случаите или са останали без отговор, или на потребителите е предложено да уредят случая извън платформата. В резултат на това около 2 % от исканията за процедура за АРС са изпратени на структура за АРС.

Настоящият доклад се представя съгласно член 26 от Директивата за АРС и член 21, параграф 2 от Регламента за ОРС. Той е част от по-широк пакет, с който се предлагат изменение на Директивата за АРС, препоръка на Комисията към онлайн местата за търговия и търговските сдружения в ЕС и отмяна на Регламента за ОРС. Макар че в настоящия доклад се прави обобщение на основните констатации от оценката, извършена след 2019 г., той трябва да се разглежда във връзка със задълбочената оценка на въздействието, извършена за целите на преразглеждането на Директивата за АРС, в която се съдържа цялостна оценка на Директивата за АРС, а в приложение 6 към оценката на въздействието — подробна оценка на функционирането на Регламента за ОРС.

Източниците на информация, които са в основата на настоящия доклад, са изброени в приложението.

2. Директива 2013/11/ЕС

2.1. Обхват и цели

Съгласно директивата държавите членки улесняват достъпа на потребителите в ЕС до АРС и гарантират, че те могат да се обърнат към структури за АРС с удостоверено качество, за да разрешат споровете си с търговец от ЕС относно покупката на продукт или услуга. Потребителите следва да имат достъп до АРС във всички стопански сектори[5], както за онлайн, така и за офлайн покупки, за решаване както на национални, така и на трансгранични спорове.

В директивата е възприет подход на минимално хармонизиране: макар че целта ѝ[6] е да се гарантира, че потребителите могат да подават жалби срещу търговци до структури, предлагащи независими, безпристрастни, прозрачни, ефективни, бързи и справедливи процедури за алтернативно решаване на спорове, тя оставя на държавите членки значителна свобода на преценка при проектирането на тези системи:

[5] Изключения по член 2, параграф 2: нестопански услуги от общ интерес, здравно обслужване и обществено образование.
[6] Член 1.

- държавите членки трябва да осигурят пълен обхват на АРС чрез структури, които **отговарят на изискванията за достъпност, експертни познания, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност**, отнасящи се до състава, операциите и резултатите като задължителни изисквания за качество;
- с директивата се установява **нарочен механизъм за гарантиране на качеството на процеса за АРС**: държавите членки определят национални компетентни органи, които създават и поддържат национални списъци на структури за АРС, чието съответствие с изискванията за качество на директивата[7] е сертифицирано от тези органи. Списъкът на качествени структури за АРС се съобщава на Европейската комисия и е публично достъпен на платформата за ОРС. Компетентните органи могат също така да заличават структури за АРС от списъка, ако тези структури вече не отговарят на изискванията за качество.
- Макар че търговците подлежат на някои изисквания за информация относно използването на АРС, **държавите членки са свободни да решават дали участието на търговците е задължително или доброволно, или дали резултатът от процедурата е обвързващ[8].**
- Въпреки това с директивата се установяват **гаранции за потребителите, за да се гарантира, че АРС продължава да е достъпно,** като например ограничението относно таксите (безплатно или символична такса) или процесуалните срокове (15 дни за разглеждане на допустимостта на жалбата и 90 дни за постигане на резултат).

2.2 Изграждане на структури за АРС

Съгласно член 25, параграф 1 от Директивата за АРС най-късно до 9 юли 2015 г. държавите членки бяха длъжни да въведат в сила необходимите законови, подзаконови и административни разпоредби, за да се изпълнят разпоредбите на директивата. В доклада от 2019 г. се констатира, че въпреки някои забавяния, които са били надлежно преодолени, транспонирането в държавите — членки на ЕС, е завършено, като те редовно уведомяват Комисията за структурите за АРС, а впоследствие тя публикува на платформата за ОРС[9] списъка с тези структури заедно с основните данни за процедурите за АРС. На 1 юли 2017 г. Директивата за АРС стана приложима в държавите от ЕИП Исландия[10], Лихтенщайн и Норвегия.

Държавите членки са се възползвали в пълна степен от гъвкавостта, предоставена от регламента: докато някои държави предпочитат специфични за сектора структури за АРС,

[7] Глава II от Директивата за АРС: експертни познания, независимост и безпристрастност; прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.
[8] В член 9, параграфи 2 и 3 от директивата за АРС се определят допълнителни гаранции за справедливост във връзка с резултатите, които може да станат обвързващи, т.е. предварителна информация и разумен срок за размисъл, като същевременно се допуска национално законодателство, с което резултатите стават обвързващи за търговеца, след като потребителят приеме резултата.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.
[10] Макар транспонирането в Исландия да беше забавено, през 2020 г. беше прието необходимото законодателство и на Комисията беше предоставена информация за структурите за АРС.

други предпочитат общ подход (смесен подход с някои секторни структури и структура за „остатъчните случаи“, обхващаща други спорове). Някои държави са запазили исторически структури за АРС, свързани с конкретен търговец или организация на търговци[11], а някои държави поддържат децентрализирана система с отделни структури за АРС за различни региони и провинции.

Държава членка	Брой на структурите за АРС	Изисква ли се участие на търговци?
Австрия	8	Специфични сектори
Белгия	13	Специфични обстоятелства
България	17	
Хърватия	7	Специфични обстоятелства
Кипър	4	Специфични сектори
Чешка република	8	
Дания	26	Да
Естония	4	
Финландия	3	
Франция	82	
Германия	28	Специфични сектори
Гърция	4	Специфични сектори
Унгария	21	да
Исландия	6	Да
Ирландия	4	
Италия	53	
Латвия	5	Да
Лихтенщайн	2	
Литва	4	Да
Люксембург	5	
Малта	8	
Нидерландия	4	
Норвегия	12	
Полша	25	
Португалия	12	Специфични обстоятелства
Румъния	2	
Словакия	7	Да
Словения	12	
Испания	37	Специфични сектори
Швеция	7	Специфични обстоятелства
ОБЩО	**430**	

Източник: проучване за събиране на данни; приложения + официални данни от платформата за ОРС

Както беше съобщено от националните компетентни органи, 64 % от всички нотифицирани структури за АРС постигат необвързващи резултати, други 20 % постигат

[11] В Директивата за АРС се предвиждат допълнителни гаранции за независимост, като например отделен бюджет, за структурите, ръководени от търговци или от техни организации.

резултати, които са обвързващи и за двете страни, докато резултатите на останалите структури за АРС са обвързващи само за търговците или може да бъде постигнат повече от един вид резултат[12]. Като цяло, както се заключава в оценката[13], осем държави членки не допускат обвързващи резултати, докато 17 държави членки правят резултатите обвързващи само при определени обстоятелства/при определени условия.

Използване на структурите за АРС от търговците

Индексът на условията за потребителите за 2019 г.[14] показва, че само 30 % от търговците на дребно в ЕС са били склонни и в състояние да използват АРС, докато 43 % не са знаели за съществуването му. Оценката обаче показва[15], че в повечето държави членки, когато потребител се обърне към структура за АРС със спор, търговците обикновено са готови да участват: средно не повече от 10 % от търговците отказват да участват в предложените процедури за АРС.

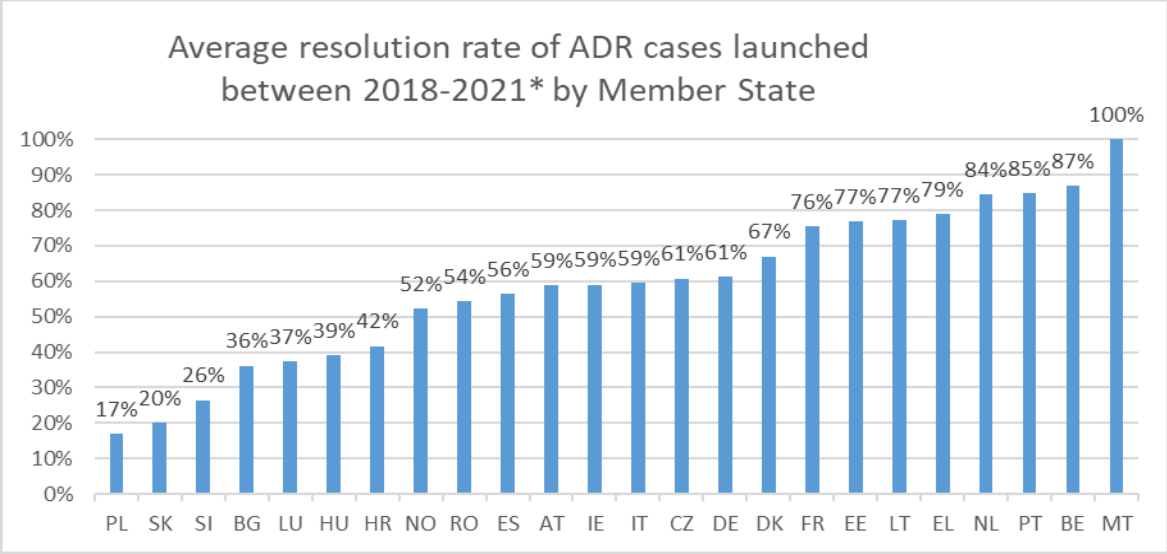
Използване на структури за АРС от потребителите

В доклада за 2019 г. се стига до заключението, че въздействието на Директивата за АРС на практика е ограничено поради сравнително ниската осведоменост на потребителите. Трябва да се посочи, че почти всички държави членки вече предприемат мерки за насърчаване и стимулиране на използването на АРС за потребители[16]. Въпреки това само 6 % от потребителите, които са имали проблем с даден търговец, са докладвали за него на структура за АРС[17].

Що се отнася до действителния брой спорове, разгледани от структурите за АРС, данните са непълни. Изглежда, че структурите за АРС в 23-те държави членки, които са предоставили данни, получават общо около 300 000 допустими спора годишно. Две трети от тези случаи са били разгледани в Италия, Германия и Франция, докато броят на споровете в Хърватия е най-малък. Когато обаче се извърши корекция спрямо броя на населението, най-много случаи на АРС на глава от населението се наблюдават в Норвегия, Естония и Литва, а най-малко — в Южна и Източна Европа.

Процентът на решените случаи (дял на случаите, при които структура за АРС е постигнала резултат, спрямо броя на случаите, допуснати за разглеждане от структури за АРС) варира значително за всяка държава членка, въпреки че повечето отчитат решаване на 50 % или повече от случаите:

[12] Източник: официална информация за процедурите, нотифицирани на платформата за ОРС.
[13] Вж. раздел 4.1.2 от доклада за оценка.
[14] Индекс на условията за потребителите — потребителите и единния пазар, 2019 г. (Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market, 2019), https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] Вж. раздел 3 от доклада за оценка.
[16] Информационно табло на ЕС в областта на правосъдието за 2023 г., графика 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.
[17] Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023 (Проучване от 2023 г. на отношението на потребителите към трансграничната търговия и свързаните с потребителите въпроси), Европейска комисия, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Този брой показва само умерено увеличение с 0,7 % в сравнение с данните за 2022 г., цитирани в оценката на въздействието.



Източник: проучване за събиране на данни: данните за 3 държави членки обхващат само някои от годините: Белгия (въз основа на данните за периода 2018—2021 г.), Франция (въз основа на данните за 2019 г. и 2020 г.) и Румъния (въз основа на данните за периода 2018—2020 г.).

3. Регламент (ЕС) № 524/2013

3.1 Обхват и цели

Целта на Регламента за ОРС е да се създаде европейска платформа за онлайн решаване на спорове („платформа за ОРС“) с цел да се улесни достъпът до АРС във връзка със спорове, произтичащи от онлайн покупки. С регламента за изпълнение[18] се установяват техническите условия за функционирането на платформата и мрежата от звена за контакт за ОРС.

Комисията отговаря за разработването и функционирането на платформата за ОРС, включително за всички функции за превод, необходими за целите на посочения регламент, за нейната поддръжка, финансиране, както и за защитата на данните. Комисията публикува също така доклади и статистическа информация и организира срещите на националните звена за контакт за ОРС.

Държавите членки отговарят за създаването и поддържането на националните звена за контакт за ОРС с участието на двама национални консултанти за ОРС. Държавите членки решават на кого да поверят тази функция. Най-често тя се делегира на европейски потребителски център (ЕПЦ), с изключение на три държави членки[19], в които тази роля се изпълнява от национален орган. Съгласно член 7, параграф 2 от Регламента за ОРС ролята на звената за контакт е да оказват подкрепа на страните (потребители, търговци, структури за АРС) при използването на платформата и да им предоставят обща информация относно приложимите права на потребителите и възможностите за правна защита.

[18] Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/1051 на Комисията от 1 юли 2015 г. относно условията за изпълняване на функциите на платформата за онлайн решаване на спорове, условията във връзка с електронния формуляр за жалби и условията за сътрудничество между звената за контакт, предвидени в Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове.
[19] Литва, Полша, Словения.

Структурите за АРС са задължени да разглеждат спорове, които достигат до тях през европейската платформа за ОРС, при условие че търговецът и потребителят са постигнали съгласие да отнесат спора до тази структура.

Освен това в регламента се предвижда задължение за онлайн местата за търговия и търговците, предлагащи стоките и услугите си онлайн, да предоставят на своя уебсайт лесно достъпна връзка към платформата за ОРС. Търговците (но не и местата за търговия) също така трябва да предоставят адрес на електронна поща, който да се използва за процеса за ОРС. Задължението се отнася само за установени в ЕС търговци. Следва да се отбележи, че тези задължения се прилагат независимо от това дали търговецът е задължен или по друг начин е ангажиран да използва АРС. Тъй като европейската платформа за ОРС е доброволен инструмент, предоставянето на връзка и данни за контакт не означава, че търговецът ще участва в процеса за ОРС, а данните показват, че по-голямата част от търговците, с които е осъществен контакт, не вземат участие.

3.2 Основни характеристики на платформата за ОРС и списък с информация в приложението към регламента

Платформата за ОРС е многоезичен интерактивен уебсайт, който дава възможност на потребителите да поискат от търговците откриването на онлайн процедура за АРС. Инструментът е доброволен за страните. Ако търговците не изразят съгласие в срок от 30 дни, случаят се приключва автоматично. Структурите за АРС имат възможността да използват инструмента на платформата за управление на отделни случаи или свои собствени инструменти.

В приложението към регламента се предоставя списъкът с информацията, необходима за разглеждането на даден случай. Тази информация се оказа достатъчна за структурите за АРС, за да управляват предадените им от платформата случаи. Комисията не е получавала нито жалби във връзка с информацията, нито искания за нейната промяна.

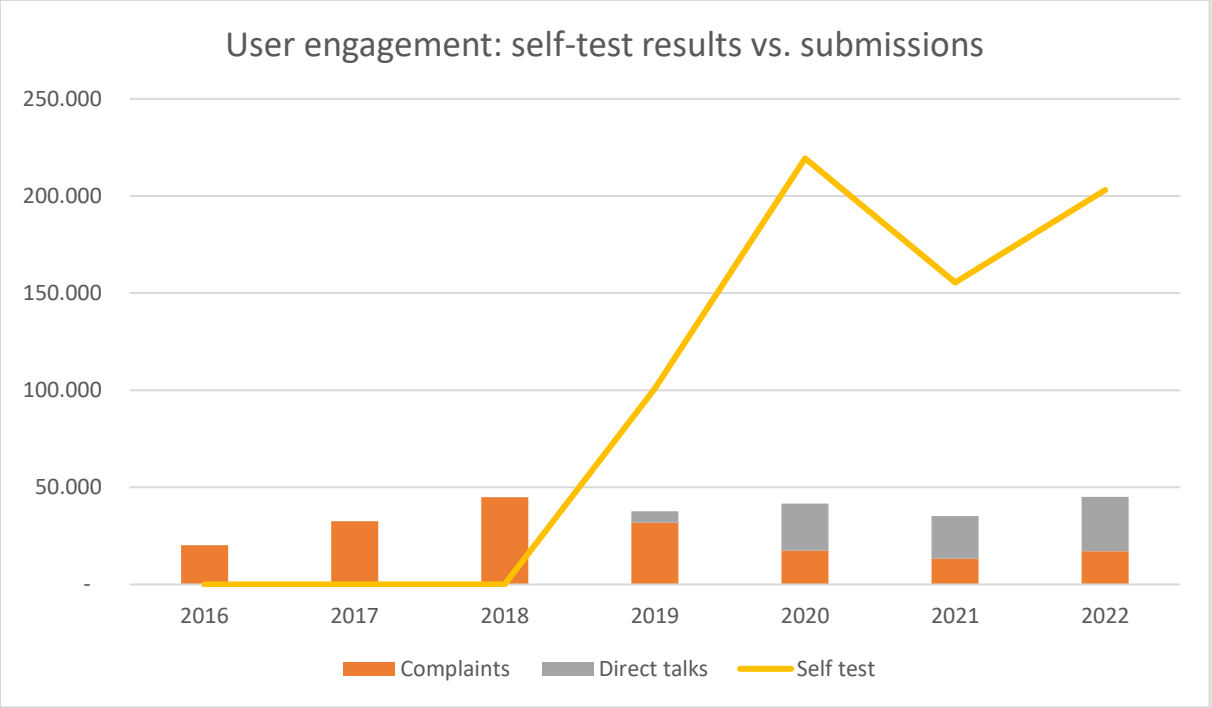
От 2019 г., в опит да се подобрят потребителското изживяване и разбирането на потребителите за това дали техният случай е подходящ за платформата или не, Комисията добави посочените по-долу функции, които не се изискват съгласно Регламента за ОРС:

(1) тест за самооценка за установяване на това кое решение за правна защита би било най-подходящо за конкретния им проблем: подаване на жалба на платформата за ОРС, установяване на двустранен контакт с търговеца, търсене на помощ от европейски потребителски център или директно подаване на жалба до структура за АРС. Това се превърна в най-успешната функция на платформата за ОРС: през 2022 г. над 200 000 посетители са извършили самостоятелна проверка в сравнение със 17 000, които са подали жалба;
(2) възможност за споделяне на чернова на жалба с търговец, преди да се изпрати официално, за да се направи опит за директно решаване на спора (т.нар. модул „директни разговори“). Тази функция беше въведена в отговор на данните от

проучването сред потребителите, което показа по-висок дял на потребители и търговци, уреждащи спора извън платформата (до 40 %, в зависимост от годината, в сравнение с 2 % от случаите, успешно достигнали етапа на АРС, в зависимост от годината). Въпреки това само около 1 % от директните разговори действително водят до споразумение, което е записано на платформата за ОРС.

3.3 Използване и ефективност на платформата

Платформата за ОРС е отворена за обществеността от февруари 2016 г. насам. Публичният уебсайт на платформата е един от най-посещаваните сайтове на Европейската комисия (2,5 милиона посетители през 2022 г.). Въпреки това по-малко от два процента от посетителите действително използват формуляра за жалби. На графиката по-долу е показано, че самостоятелната проверка е използвана от 200 000 потребители (в зависимост от годината) и че използването ѝ е довело до по-малко използване на формуляра за жалби от страна на потребителите, което показва, че много потребители, които достигат до платформата, не разбират нейната цел и се нуждаят от ориентация.



Източник: анализ на уебсайта за платформата за ОРС

От стартирането ѝ през 2016 г. в платформата са натрупани 180 000 жалби, в резултат на което след тази година в платформата са се регистрирали 19 000 дружества — от големи платформи до МСП. И все пак между 80 и 85 % от жалбите остават без отговор в платформата и само около 1 % от жалбите (т.е. по-малко от 200 случая) водят до резултат от АРС.

Вследствие на това Комисията инвестира в подобряване на дизайна и техническите характеристики на платформата. В допълнение към новите функции, посочени в

предишния раздел, през периода 2017—2018 г. платформата беше напълно преработена в съответствие с институционалните насоки на Комисията, като бяха извършени рационализиране на процеса на подаване на жалби, пренаписване на уведомленията на ясен и специфичен език, предприемане на мерки срещу класифициране на уведомленията като непоискано търговско съобщение. Освен това Комисията извърши технически анализ на необходимите и желаните функции на платформата, както и на различни технологични решения, които биха могли да направят платформата по-ефективна, и упражнение по преосмисляне на проектирането с цел по-добро разбиране на нуждите на потребителите от помощ, както и поведенчески експеримент за изпитване дали различни съобщения на платформата могат да подобрят разбирането на потребителите.

Степента на ангажираност на потребителите обаче остава ниска независимо от техническите и проектантските подобрения или информационните кампании, провеждани от Комисията.

Година	Посещения на уебсайта	Жалби	Жалби, отнесени за АРС	Постигнати резултати от АРС
2016 г.*	1 715 794	20 176	406	112
2017 г.*	2 743 509	32 559	597	249
2018 г.*	5 246 777	44 979	860	396
2019 г.*	2 765 583	31 694	598	294
2020 г.*	3 315 599	17 461	429	163
2021 г.	2 616 235	13 246	400	169
2022 г.	2 455 677	17 012	318	107
Общо за периода 2016—2022 г.	**20 859 174**	**177 127**	**3608**	**1490**

*През периода 2016—2020 г. потребителите, търговците и структурите за АРС от Обединеното кралство все още използваха платформата. Въпреки че Брексит се отрази на броя на подадените искания, той не доведе до забележима промяна в дела на жалбите, достигащи до АРС.

Ниското ниво на участие на търговците може да се обясни с различни фактори, описани подробно в приложение 6 към оценката на въздействието, извършена във връзка с преразглеждането на Директивата за АРС. Основният фактор обаче е структурен, тъй като електронната търговия се осъществява предимно чрез големи места за търговия, в които бързо се въвеждат ефективни системи за решаване на спорове, с цел да се запази доверието на потребителите, че ако нещо се обърка, лесно може да бъдат предоставени решения. Регламентът за ОРС беше предложен през 2011 г. с цел да се окаже подкрепа на МСП да се цифровизират и да продават трансгранично на единния пазар — по това време бързото развитие на местата за търговия не беше предвидено.

Въпреки че от проучването сред потребителите[20] е видно, че самият сайт и формулярът за жалби са относително лесни за използване от потребителите[21], обратната информация относно

[20] Потребителите и търговците получават различна препратка за провеждане на проучване, като въпросите са малко по-различни.

полезността на инструмента показва разочарование, главно за голямата част от потребителите, които не са получили обратна информация от търговеца, към който е отправено искането, и чийто случай е приключен автоматично. 56 % от потребителите докладват, че не биха използвали отново платформата.

Комисията проведе задълбочено проучване, за да провери дали това може да бъде коригирано чрез предоставяне на по-ясна информация на търговците, чрез подобряване на дизайна или технологията на платформата[22], като това проучване показа, че нито промяна в дизайна, нито техническа промяна ще гарантират подобрения в дела на участие на търговците.

Поради това вариантът за преработване на платформата за ОРД беше отхвърлен на ранните етапи от обмислянето на осъвременяването на рамката за АРС/ОРС[23]. Тъй като усъвършенстванията в продължение на седем години от функционирането на платформата не донесоха значителни подобрения, по-нататъшните промени едва ли ще доведат до различен резултат. Междувременно поддръжката на платформата за ОРС поражда значителни разходи за Европейската комисия, за държавите членки, които трябва да поддържат мрежата от консултанти за ОРС, и за търговците, които трябва да поддържат връзката към платформата и да следят за потенциални жалби на потребителите, които търговците не желаят да се решават на платформата.

3.4 Роля на националните звена за контакт

Всички държави членки, Норвегия и Лихтенщайн са определили звена за контакт за ОРС. Макар че няколко държави членки ограничават ролята им само до трансгранични спорове, по-голямата част от звената за контакт разглеждат случаи както на местно, така и на трансгранично равнище.

От 2016 г. насам Комисията провежда срещи на мрежата на звената за контакт за ОРС и поддържа ИТ инструмент за сътрудничество, чрез който звената за контакт за ОРС могат да обменят информация и най-добри практики. Мрежата функционира пълноценно и годишно се получават до 500 запитвания. През целия отчетен период повечето потребителски запитвания се отнасят до автоматичното приключване на случая.

Ролята на звената за контакт за ОРС е да оказват подкрепа на потребителите, търговците и структурите за АРС при използването на платформата, но много от тях стават фактически звена за контакт за цялата рамка за АРС, тъй като помагат на потребителите, чийто случай е приключен автоматично, да намерят алтернативно решение за търсене на правна защита.

4. Заключения и следващи стъпки

С Директивата за АРС е създадена основа за достъпна и качествена правна защита на потребителите в целия Съюз и на практика във всички сектори за търговия на дребно, независимо дали спорът е вътрешен или трансграничен и дали покупката е осъществена онлайн или офлайн.

[21] На въпроса дали сайтът е лесен за използване 36 % от потребители отговарят „много лесен“ или „лесен“, докато други 34 % намират сайта като „нито лесен, нито труден“. 51 % от потребители смятат, че формулярът за жалби е много „лесен“ или „лесен за използване“, докато други 30 % смятат, че е „нито лесен, нито труден“.
[22] За подробна информация, моля, вж. приложение 6 към оценката на въздействието.
[23] Вж. раздел 5.3 от оценката на въздействието.

Въпреки това, подобно на направените в доклада от 2019 г. заключения, прилагането ѝ на практика продължава да бъде ограничено. Междувременно развитието на пазарите на дребно породи нови предизвикателства, които подложиха на изпитание настоящата архитектура на АРС. Тези предизвикателства са допълнително представени подробно в цялостната оценка на Директивата за АРС, както и в оценката на въздействието, което води до предложението на Комисията за някои целенасочени изменения на Директивата за АРС, както и до препоръка, насочена към онлайн местата за търговия и търговските сдружения в ЕС, предоставящи системи за решаване на спорове.

Регламентът за ОРС и платформата бяха замислени във време, в което цифровите пазари бяха все още в процес на развитие и не беше ясно дали подходящи частни или обществени инструменти ще бъдат въведени, за да помогнат на онлайн търговците и потребителите да използват качествени структури за АРС. Бързото развитие на онлайн системите за обработка на жалби на цифрови места за търговия обаче се превърна в един от основните канали за решаване на спорове за МСП, продаващи онлайн, което прави платформата за ОРС излишна. Поради това установеното по-горе ограничено използване на платформата дава основания за нейното преустановяване и следователно Комисията предлага отмяна на Регламента за ОРС.

Приложение: източници на информация за настоящия доклад

- национално законодателство за изпълнение на Директивата за АРС;
- докладите за развитието и функционирането на структурите за АРС, представени през 2022 г. от националните компетентни органи за АРС на държавите членки („националните компетентни органи“) в съответствие с член 20, параграф 6 от Директивата за АРС;
- специални проучвания: проучване за събиране на данни за АРС (включващо преглед на документи, проверки и разговори с органите, структурите за АРС и други заинтересовани страни, поведенческо проучване за АРС и миниюридическо проучване), което е на разположение тук;
- срещата с националните компетентни органи (2022 г.);
- резултатите от асамблеята по въпросите на АРС от 2012 г. и други прояви за заинтересовани страни, на които Комисията е била домакин;
- статистически данни от платформата за ОРС и докладите за функционирането на европейската платформа за ОРС („Доклади за ОРС“), представени в съответствие с член 21, параграф 1 от Регламента за ОРС;
- докладите за дейността на звената за контакт за ОРС на държавите членки, представени през 2020 г. и 2022 г. в съответствие с член 7, параграф 2, буква б) от Регламента за ОРС;
- срещи с мрежата от звена за контакт за ОРС;
- оценка на Директивата за АРС и оценка на въздействието.