2025/2647

30.12.2025 г.

ДИРЕКТИВА (ЕС) 2025/2647 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 16 декември 2025 година

за изменение на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828 вследствие прекратяването на европейската платформа за онлайн решаване на спорове

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ([1]),

в съответствие с обикновената законодателна процедура ([2]),

като имат предвид, че:

(1) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ([3]) беше приета с цел да се гарантира, че потребителите в рамките на Съюза имат достъп до висококачествени процедури за алтернативно решаване на спорове (АРС) за уреждане на договорните спорове, произтичащи от продажбата на стоки или предоставянето на услуги от установени в Съюза търговци на потребители, пребиваващи в Съюза. В нея се предвижда наличието на процедури за АРС за всички видове потребителски спорове на национално равнище и трансгранични потребителски спорове в рамките на Съюза, като се гарантира, че процедурите за АРС отговарят на минималните стандарти за качество. С директивата се въвежда изискване за държавите членки да наблюдават работата на структурите за АРС. За да се повиши осведомеността на потребителите и да се насърчи използването на АРС, в директивата също така се предвижда задължение на търговците да информират потребителите за възможността да уредят споровете си по извънсъдебен път чрез процедури за АРС.

(2) През 2019 г. Комисията публикува доклад относно прилагането на Директива 2013/11/ЕС и на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета ([4]), в който се посочва, че Директива 2013/11/ЕС е довела до увеличаване на покритието на потребителските пазари в целия Съюз с качествени структури за АРС. В доклада обаче се посочва също, че в някои сектори и в някои държави членки използването на процедури за АРС от страна на потребителите и предприятията не е достатъчно. Една от причините за това е ниското равнище на осведоменост на потребителите и търговците относно тези процедури в държавите членки, в които те са били въведени отскоро. Друга причина е липсата на доверие у потребителите и търговците в нерегулираните структури за АРС. От данните, предоставени от националните компетентни органи в началото на 2022 г., както и от извършената през 2023 г. оценка на прилагането на Директива 2013/11/ЕС е видно, че използването на АРС е останало относително стабилно, с изключение на леко увеличаване на броя на жалбите, свързано с пандемията от COVID-19. Повечето заинтересовани страни, с които бяха проведени консултации в контекста на тази оценка, потвърдиха, че липсата на осведоменост и разбиране за процедурите за АРС от страна на потребителите, слабото участие на търговците, пропуските в обхвата на АРС в някои държави членки, високите разходи и сложните национални процедури за АРС, както и различията в правомощията на структурите за АРС са често срещани фактори, които възпрепятстват използването на процедурите за АРС. При трансграничните процедури за АРС съществуват допълнителни пречки, като използването на повече от един език и липсата на познания относно приложимото право, както и специфични трудности при достъпа за уязвимите потребители.

([1]) Становище от 23 април 2024 г. (ОВ C, C/2024/2482, 23.4.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Позиция на Европейския парламент от 13 март 2024 г. (ОВ C, C/2025/1028, 27.2.2025 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) и позиция на Съвета на първо четене от 17 ноември 2025 г. (все още непубликувана в Официален вестник). Позиция на Европейския парламент от 16 декември 2025 г. (все още непубликувана в Официален вестник).

([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 (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) 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 (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Тъй като поне две от всеки пет онлайн трансакции, извършвани понастоящем от потребители, пребиваващи в Съюза, са с търговци, установени в трети държави, обхватът на Директива 2013/11/ЕС следва да бъде разширен, за да се даде възможност на търговци от трети държави, които желаят да участват в процедура за АРС, да го направят, когато тези търговци от трети държави насочват дейностите си към една или повече държави членки по смисъла на Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета ([5]) или Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета ([6]). Дали търговци от трета държава насочват дейностите си към една или повече държави членки може да бъде определено въз основа на всички относими обстоятелства, включително фактори като: използването на език или валута, които обикновено се използват в тези държави членки; възможността за поръчване на продукти или услуги; използването на съответен домейн от първо ниво; наличието на приложение в съответния национален магазин за електронни приложения; разпространението на реклама на местно ниво или на реклама на език, използван в тези държави членки; или начина на управление на връзките с клиентите, например чрез осигуряване на обслужване на клиентите на езика, който обикновено се използва в съответните държави членки. Държавите членки следва да могат да определят условията за участие на търговци от трети държави в процедурите за АРС, по-специално за да се избегне прекомерна тежест за структурите за АРС. Тези условия може да включват по-специално съгласието на търговеца и на потребителя за решаване на спора въз основа на приложимото право в държавата членка, в която е установена структурата за АРС, и по местопребиваване на потребителя, и ангажимента на търговеца да бъде обвързан с процедурните правила за АРС, включително относно многократните такси, когато е приложимо.

(4) Сложността на потребителските спорове претърпя значителни изменения след приемането на Директива 2013/11/ЕС. Цифровизацията на стоките и услугите и нарастващото значение на електронната търговия и цифровата реклама при сключване на потребителски договори доведоха до увеличаване на броя на потребителите, изложени на подвеждаща онлайн информация и манипулативни интерфейси, които не им позволяват да вземат информирани решения за покупка. Поради това е необходимо да се поясни, че под спорове, свързани с продажбата на стоки или услуги, се разбират и споровете, свързани с цифровото съдържание и цифровите услуги.

(5) При сключване на договор между потребител и търговец, потребителят следва да може да търси правна защита съгласно Директива 2013/11/ЕС за практики, които са му причинили вреди, независимо дали преди, или след сключването на договора.

(6) Материалният обхват на Директива 2013/11/ЕС следва да обхваща например ситуации, произтичащи от преддоговорната фаза, когато е сключен договор между потребител и търговец, например когато потребителят сключва договор въз основа на заблуждаваща реклама във връзка с конкретна промоционална цена, което попада в обхвата на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ([7]). Други примери включват ситуации, свързани с предоставянето на задължителна преддоговорна информация, предвидено в Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ([8]), правото на прозрачност на цената при въздухоплавателните тарифи и такси, предвидено в Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета ([9]), правото на получаване на информация преди пътуването, установено в Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета ([10]), правото на получаване на прозрачна информация относно условията за таксуване на дребно за повиквания и SMS съобщения при роуминг, установено в Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета ([11]), или предоставянето на преддоговорна информация, свързана с пакетните туристически пътувания, предвидено в Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета ([12]).

([5]) Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (Директива за нелоялни търговски практики) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността (ОВ L 293, 31.10.2008 г., стр. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Регламент (ЕС) 2022/612 на Европейския парламент и на Съвета от 6 април 2022 г. относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (ОВ L 115, 13.4.2022 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Отнасянето на спор до структура за АРС не изключва възможността потребителят да отнесе въпроса до друг орган, например до сдружение на потребители или публичен правоприлагащ орган, нито пък възпрепятства този друг орган да предприеме подходящи действия за справяне с въпросната практика. Когато е приложимо, публичните правоприлагащи органи и структурите за АРС работят по допълващ се начин. Въпреки че публичните правоприлагащи органи допринасят значително за правната защита на потребителите, като се стремят да постигат поемане на ангажименти за предприемане на корективни мерки в полза на потребителите и да улесняват предявяването на искове за обезщетяване на вреди, също толкова важно е потребителите да могат да търсят правна защита чрез намесата на структура за АРС, без да се засягат правомощията на съответните публични правоприлагащи органи.

(8) Правата на потребителите и задълженията на търговците към потребителите, свързани с договори за продажба и за услуга се отнасят и до ситуации, при които потребителите се позовават на правата си, свързани със законовата гаранция, в съответствие с Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета ([13]). Спорове могат да възникнат и по отношение на договорния етап, във връзка, наред с другото, с неравноправни клаузи, както е предвидено в Директива 93/13/ЕИО на Съвета ([14]), правото на смяна на доставчика на услуги за обработка на данни, уредено в Регламент (ЕС) 2023/2854 на Европейския парламент и на Съвета ([15]), правата на пътниците и пътуващите, предвидени в Директива (ЕС) 2015/2302, или общите права на потребителите, предвидени в Директива 2011/83/ЕС.

(9) Правата на потребителите и задълженията на търговците към потребителите, свързани с договори за продажба и за услуга, могат да породят спорове и след прекратяването на договора. Такъв е случаят, наред с другото, при задълженията на търговците да се въздържат от използване на съдържание, предоставено или създадено от потребителя, както е предвидено в Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета ([16]).

(10) Като се има предвид естеството на Директива 2013/11/ЕС за минимална хармонизация, държавите членки имат право да прилагат процедури за АРС към спорове, свързани с други права, предвидени в правото на Съюза и в националното право, като например правата, произтичащи от членове 101 и 102 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Освен това държавите членки са тези, които определят коя структура за АРС е компетентна за съответния вид спор.

(11) Когато между доставчик на онлайн платформа и получател на услугите на този доставчик възникне спор, свързан с дейностите на този доставчик по модериране на незаконно или вредно съдържание на неговата платформа, се прилага член 21 от Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета ([17]) относно извънсъдебното уреждане на спорове, при спазване на член 2, параграф 4 от посочения регламент, като се има предвид, че с член 21 от посочения регламент се установяват по-подробни правила във връзка с такива спорове.

(12) Определенията, установени в Директива 2013/11/ЕС, следва да отразяват обхвата на Директива 2013/11/ЕС, както е разширен с настоящата директива за изменение.

(13) Цифровото съдържание и цифровите услуги често се предоставят онлайн по силата на договори, съгласно които потребителят не плаща цена на търговеца, но предоставя лични данни. Понастоящем Директива 2013/11/ЕС се прилага само за договори, за които потребителят заплаща или се задължава да плати цена. Поради това тя изключва договорите, по които потребителят предоставя лични данни на търговеца, без да плаща цена. Като се има предвид, че има договори, при които потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни вместо плащане на цена, следва да се адаптират определенията за „договор за продажба“ и „договор за услуга“ и да се добавят определения за „стоки“, „цифрово съдържание“ и „цифрова услуга“.

([13]) Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и на Директива 2009/22/ЕО и за отмяна на Директива 1999/44/ЕО (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Регламент (ЕС) 2023/2854 на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 2023 г. относно хармонизирани правила за справедлив достъп до данни и за тяхното използване и за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и Директива (ЕС) 2020/1828 (Акт за данните) (ОВ L, 2023/2854, 22.12.2023 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Държавите членки следва да въведат мерки за насърчаване на участието на търговците и потребителите в процедурите за АРС. Тези мерки могат да бъдат от финансово или нефинансово естество. Мерките от нефинансово естество могат да включват информационни кампании или сертификати за участие. Мерките от финансово естество могат например да бъдат под формата на преференциални такси или преференциално третиране на спазващите правилата търговци, участие без никакви разходи за потребителите и търговците, възстановяване на разходите за определен брой процедури за АРС, за да се улесни запознаването с предимствата от тези процедури, предоставяне на системи за обучение на служителите и съфинансиране на създаването на секторни структури за АРС.

(15) Директива 2013/11/ЕС вече позволява на държавите членки да приемат национални мерки, които да направят задължително участието на търговците в процедурите за АРС, при условие че тези национални мерки не възпрепятстват страните да упражняват правото си на достъп до съдебната система. Няколко държави членки вече са приели национални мерки относно задължителното участие на търговците в процедурите за АРС в някои специфични сектори на икономиката. Задължителното участие в конкретни сектори донесе ползи както за потребителите, така и за търговците. То допринася за повишаване на доверието на търговците в системата за АРС и следователно търговците са по-склонни да прилагат решенията за АРС. Задължителното участие също така носи осезаеми ползи за потребителите, като улеснява, ускорява и прави по-евтино решаването на споровете с търговци и по този начин повишава доверието на потребителите в процедурите за АРС.

(16) При въвеждането и прилагането на мерки за насърчаване на участието на търговците и потребителите в процедурите за АРС държавите членки следва да обърнат специално внимание на конкретни стопански сектори с ниски дялове на участие на търговците в процедурите за АРС и на практиките в секторите, в които потребителите са подавали многократно жалби, както е видно от наличните данни и статистическа информация за жалбите. Такъв е по-специално случаят в транспортния и туристическия сектор, особено в областта на правата на пътниците във въздушния транспорт. Като алтернатива на мерките за насърчаване на участието на търговците в процедурите за АРС в тези сектори държавите членки следва да могат да въвеждат задължително участие на търговците в процедурите за АРС в тези сектори.

(17) За да се гарантира, че процедурите за АРС са подходящи за цифровата ера, в която комуникацията се осъществява онлайн, включително в международен контекст, е необходимо да се гарантират бързи и справедливи процедури за всички потребители. Държавите членки следва да гарантират, че установените на тяхна територия структури за АРС са компетентни да провеждат процедури за АРС по спорове между търговци, установени извън Съюза, и потребители, пребиваващи на съответната им територия.

(18) Съгласно Директива 2013/11/ЕС държавите членки трябва да гарантират, че процедурите за АРС са налични и леснодостъпни онлайн и офлайн. Държавите членки следва да гарантират, че когато структурите за АРС дават възможност на потребителите да започнат и следват процедури за АРС чрез цифрови инструменти, като например онлайн интерфейси и онлайн формуляри за жалби, тези инструменти могат да се използват от всички потребители, включително и от уязвими потребители или от потребители с различни равнища на цифрова грамотност. Структурите за АРС, които са субекти от публичния сектор, вече са обхванати от Директива (ЕС) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета ([18]). Важно е структурите за АРС, които са частни субекти, да се стремят да следват същите стандарти за достъпност, доколкото това е възможно и осъществимо.

(19) Държавите членки следва да гарантират, че физическите лица, отговарящи за АРС, притежават необходимите познания и умения в областта на алтернативното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания в областта на правото. За тази цел държавите членки следва също така да гарантират, че структурите за АРС, когато е необходимо, предоставят обучение на физическите лица, отговарящи за АРС. Това обучение следва да бъде адаптирано към действителното и изискваното ниво на експертен опит на физическите лица, отговарящи за АРС.

(20) За да бъде изпълнено изискването жалбите и необходимите придружаващи документи да се подават онлайн по проследим начин, от структурите за АРС следва да се изисква най-малкото да потвърждават получаването им на траен носител и да предоставят средства за идентифициране на тези жалби при по-нататъшна комуникация.

([18]) Директива (ЕС) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 2016 г. относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от обществения сектор (ОВ L 327, 2.12.2016 г., стр. 1, ELI: https://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Технологичният напредък може да допринесе за автоматизиране на решаването на спорове, което ще позволи да се постигнат по-бързи и по-последователни резултати. Автоматизираните средства, които се използват, за да се помогне на АРС да постигне резултат, могат да крият определени рискове от предубеденост и непрозрачност. Поради това използването на такива автоматизирани средства в процеса на вземане на решения следва да бъде напълно прозрачно и страните следва да бъдат информирани предварително за тяхното използване. Освен това страните по процедура за АРС, използваща автоматизирани средства в процеса на вземане на решения, следва да могат да поискат резултатът от процедурата да бъде преразгледан от физическо лице, работещо в структурата за АРС. Това физическо лице трябва да отговаря на изискванията на Директива 2013/11/ЕС по отношение на необходимите експертни познания, независимост и безпристрастност. Процесът на вземане на решения следва да се разбира като действия, които оказват влияние върху решенията дали спорът да бъде разгледан, или не и решенията, отнасящи се до резултата от спора и като се изключват чисто административните или технически задачи.

(22) В различни ситуации, например масово отменени полети по време на пандемията от COVID-19, процедурите за АРС се оказаха важен механизъм за справяне с нарасналия брой потребителски проблеми. Поради това държавите членки следва да създадат възможност структурите за АРС да съединяват дела, за да направят резултатите от АРС последователни по отношение на потребителите, изложени на същите незаконни практики, и по-ефикасни от гледна точка на разходите за структурите за АРС и за търговците, например когато съединяването води до по-бързо или по-съгласувано решаване на спорове. Държавите членки следва да гарантират, че потребителите са информирани за такова съединяване, за да могат да решат дали желаят да участват в процедурата за АРС, която включва съединяване, или не. Държавите членки следва също така да имат възможност да определят допълнителни условия за съединяването на дела. Например държавите членки следва да могат да предвиждат, че потребителите могат да възразят срещу съединяването на техните дела или че се изисква изричното съгласие на потребителя за съединяването. На държавите членки следва да бъде разрешено да определят дали в случай на възражения или на липса на изрично съгласие АРС процедурата ще продължи без съединяване, или ще бъде прекратена. Допълнителните условия биха могли да включват и изисквания за определено ниво на сходство на делата, за да бъдат съединени. За тази цел държавите членки следва да имат възможност да определят правила за това как да се установяват подобни дела с цел съединяването им. Важно е да се поясни, че изискването физическите лица, отговарящи за АРС, да притежават необходимите познания и умения в областта на алтернативното или съдебното решаване на потребителски спорове, посочено в Директива 2013/11/ЕС, изменена с настоящата директива, се прилага и за съединяването на дела.

(23) Държавите членки следва да гарантират, че структурите за АРС не отказват да разгледат спорове, когато търговци са въвели непропорционални правила в своите вътрешни системи за разглеждане на жалби, които трябва да бъдат спазени, преди жалбата да може да бъде отнесена до структура за АРС. Например в някои пазарни сектори някои потребители са подложени на ненужни тежести, като например множество задължителни стъпки при разглеждането на жалби или задължението да докажат, че са установили контакт с конкретно звено от следпродажбеното обслужване на търговеца.

(24) Съгласно Директива 2013/11/ЕС държавите членки могат да въвеждат национално законодателство, което да направи задължително участието на търговците в АРС в сектори, които държавите считат за подходящи, в допълнение към секторното законодателство на Съюза, в което се предвижда задължително участие на търговците в АРС. Във всеки случай държавите членки следва да гарантират, че след като компетентна структура за АРС реши да разгледа жалба на потребител в съответствие със своите процедурни правила, тази структура за АРС се свързва и кани съответния търговец да участва в процедурата за АРС, независимо дали участието на търговеца е задължително, или не. За да се насърчи участието на търговците в процедури за АРС и да се осигурят надлежни и бързи процедури за АРС, от търговците, установени в Съюза, следва да се изисква да отговарят в рамките на определен срок на отправените от структурите за АРС запитвания относно това дали са съгласни да участват в предложената процедура. Целта на задължението за отговор е търговците да бъдат привлечени в процедурата за АРС и да се гарантира, че структурите за АРС и потребителите знаят дали търговецът ще участва или не в процедурата за АРС в конкретен случай. Отговор от търговеца обаче не следва да се изисква, когато приложимото право предвижда задължително участие на търговеца в процедурата за АРС или когато търговецът е договорно задължен да участва в процедурата за АРС. Това не засяга процедурните правила, които позволяват на структурите за АРС да приключат делото, когато търговецът не участва в тази процедура за АРС в сроковете, определени в настоящата директива. Също така не следва да се изисква отговор от търговеца, когато структурата за АРС има право да стигне до резултат, дори ако търговецът не участва в процедурата за АРС.

(25) Срокът, в който търговецът трябва да информира структурата за АРС дали възнамерява да участва в процедурата за АРС, по принцип следва да бъде не повече от 20 работни дни. Въпреки това в случай на сложен спор или при изключителни обстоятелства структурата за АРС следва да има право да удължи този срок, за да даде възможност на търговеца да анализира задълбочено спора и да реши дали желае да участва в процедурата за АРС. Във всеки случай този срок не следва да надвишава 30 работни дни. Потребителят следва да бъде информиран за удължаването на този срок, ако е приложимо. Ако търговец не отговори на структурата за АРС в определения срок, тази структура за АРС следва да има право да счете липсата на отговор от страна на търговеца за отказ от участие, и да приключи случая. Структурата за АРС следва да информира потребителя за това.

(26) За да се облекчат изискванията за предоставяне на информация и за докладване и за да се спестят разходи за структурите за АРС и националните компетентни органи, изискванията за докладване и за предоставяне на информация следва да бъдат опростени, а обемът от информация, предоставян от структурите за АРС на компетентните органи, следва да бъде намален. Например структурите за АРС следва да оповестяват публично докладите за дейността си по-скоро най-малко веднъж на всеки две години, вместо всяка година. Държавите членки обаче следва да могат да определят по-кратък срок за докладване, например срокове за докладване от една година. Структурите за АРС следва също така да имат възможност да съобщават тези доклади за дейността на съответните компетентни органи с цел спазване на други задължения за докладване, предвидени в Директива 2013/11/ЕС, при условие че те включват всички елементи на изискваната информация по отношение на тези задължения.

(27) За предпочитане е процедурите за АРС да бъдат безплатни за потребителя. В случай че бъдат начислени разходи, те не следва да бъдат по-високи от дадена номинална такса. Освен това, за да се увеличи достъпността и привлекателността на процедурите за АРС за потребителите, държавите членки следва да насърчават структурите за АРС да възстановяват на потребителите платената номинална такса, когато и доколкото жалбата е основателна. Важно е да се уточни, че възстановяването на разходите трябва да се извършва от държавите членки, при пълно спазване на принципите на субсидиарност и пропорционалност, а не от някой друг, например другата страна в процедурата за АРС.

(28) За да се намали ефективно натовареността на структурите за АРС и да им се предостави повече време да представят докладите си на компетентните органи, срокът за представяне на четиригодишния доклад, изискван съгласно Директива 2013/11/ЕС, следва да бъде удължен с няколко месеца.

(29) В много държави членки потребителите все още не са достатъчно информирани за съществуването на структурите за АРС и предлаганите от тях услуги. За да се повиши осведомеността на потребителите относно структурите за АРС и относно търговците, участващи в процедури за АРС, търговците следва да предоставят информация за АРС по ясен, видим, разбираем и леснодостъпен начин. Когато търговецът има уебсайт, той следва да представи информацията на този уебсайт. Търговците следва също така да предоставят тази информация в общите си условия.

(30) Съществуващото задължение на търговеца да посочва, когато спорът не е могъл да бъде решен, след като потребителят е подал жалба, дали възнамерява да използва съответните структури за АРС за решаване на спора следва да бъде премахнато, тъй като то е част от задължението на търговеца да информира структурата за АРС дали възнамерява да участва в процедурата за АРС.

(31) Бързото сътрудничество между различните органи, участващи в системата за правоприлагане в областта на защитата на правата на потребителите, е от решаващо значение за гарантиране на цялостната последователност и съгласуваност на системата за правоприлагане в областта на защитата на правата на потребителите. Сътрудничеството между структурите за АРС и националните органи, на които е възложено прилагането на правните актове на Съюза в областта на защитата на потребителите, следва да включва взаимен обмен на информация относно практики в конкретни стопански сектори, във връзка с които потребители неднократно са подавали жалби, например нелоялни търговски практики или неравноправни клаузи. Важно е да се поясни, че тъй като структурите за АРС не са компетентни да решават дали дадена практика, описана в жалби на потребители, съставлява нелоялна търговска практика, обменът на информация може да се отнася само за потенциално нелоялни търговски практики и неравноправни клаузи.

(32) За да се гарантира, че структурите за АРС функционират правилно и ефективно, компетентните органи следва да извършват проверките на функционирането и дейностите на тези структури, необходими за наблюдение на спазването на изискванията на Директива 2013/11/ЕС, както и когато е целесъобразно, например когато получават надлежно обосновани жалби от страни по процедури за АРС, които показват системно неспазване от страна на структура за АРС на изискванията на Директива 2013/11/ЕС.

(33) С цел предоставяне на ефективна помощ на потребителите и търговците при трансгранични спорове е необходимо да се гарантира, че държавите членки посочват звена за контакт за АРС, които да отговарят за ясно определени задачи. Европейските потребителски центрове са в добра позиция да изпълняват такива задачи, тъй като са специализирани в предоставянето на помощ на потребителите, срещащи проблеми при своите трансгранични покупки, но държавите членки следва да могат да избират и други органи със съответен експертен опит. Тези определени звена за контакт за АРС следва да бъдат съобщени на Комисията и да бъдат част от създадената от Комисията мрежа.

(34) За да се гарантира, че структурите за АРС, компетентните органи и звената за контакт за АРС са в състояние да изпълняват ефикасно своите задачи, по-специално задачите, въведени с настоящата директива за изменение, те следва да разполагат с достатъчно човешки, материални и финансови ресурси. Следва да се запази възможността държавите членки да определят подходящите форми на финансиране за тази цел.

(35) От съображения за ефикасност и ефективност Регламент (ЕС) № 524/2013 беше отменен с Регламент (ЕС) 2024/3228 на Европейския парламент и на Съвета ([19]) и европейската платформа за онлайн решаване на спорове, създадена съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013, беше отменена. При тези обстоятелства съответните задачи на звената за контакт съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013 следва да бъдат поети от звената за контакт за АРС. Тези задачи включват, наред с другото и при поискване, предоставяне на информация на страните, участващи в спор, и улесняване на комуникацията между тези страни и компетентната структура за АРС.

(36) За да се гарантира, че процедурата е справедлива, потребителите, участващи в трансгранични спорове, следва да се обръщат към звеното за контакт за АРС, по местопребиваване на потребителя, като по този начин се обезсърчава избирателният подбор на звена за контакт за АРС, основан на удобство или на стремеж за осигуряване на по-изгодни резултати.

(37) При поискване звената за контакт за АРС следва да предоставят помощ на потребителите, които възнамеряват да отнесат трансграничен спор до структура за АРС. Техните задачи следва да бъдат ограничени до предлагане на подкрепа и насоки и не следва да включват подаване на жалби от името на потребители или представляването им в спора. Предоставената помощ следва да улеснява комуникацията между страните и структурата за АРС. Тази помощ може да включва определяне на компетентната структура за АРС, предоставяне на информация относно процедурните правила и подпомагане на подготовката и предаване на съответната документация. Тази помощ може също така да включва, когато е подходящо, предоставяне на резултатите от машинния превод на информация, документи или процедурни правила. Звената за контакт за АРС могат също така да предоставят обща информация относно правата на потребителите съгласно правото на Съюза и националното право и да информират страните за други налични средства за правна защита, когато даден спор не може да бъде решен чрез АРС. Потребителите и търговците следва да могат да потърсят помощ от звеното за контакт за АРС в държавата членка на своето пребиваване или установяване. Като се има предвид естеството на Директива 2013/11/ЕС, с която се цели минимална хармонизация, държавите членки следва да имат възможност да позволят на звената за контакт за АРС да предоставят помощ на потребителите и търговците и при достъпа до структури за АРС във връзка със спорове на национално равнище. Тази разширена помощ би могла да включва предоставяне на помощ на уязвими потребители, като потребители без достъп до цифрови технологии или с ограничен достъп до тях.

(38) Въпреки факта, че процедурите за АРС са замислени да бъдат прости, в хода им потребителите понякога ползват помощ от трето лице по свой избор, например организации на потребителите или предприятия, които предлагат управление на исканията в рамките на процедура за АРС. Тази помощ би могла да включва оказване на помощ на потребителите да подадат искане и други документи, предоставяне на съвети относно възможните искания, проследяване на цялостния процес и предоставяне на възможност на страните да постигнат споразумение за доброволно уреждане на спора. Държавите членки следва да гарантират, че доставчиците на такава помощ правят това при пълна прозрачност, по-специално по отношение на процедурните правила и свързаните разходи, както и евентуалните такси, изисквани за помощта. Такава помощ на потребителите следва да се предоставя добросъвестно.

(39) Директива 2013/11/ЕС трябва да продължава да се прилага за спорове между потребители и търговци. Споровете само между търговци не попадат в обхвата на посочената директива. Въпреки това, в съответствие с правото на Съюза държавите членки могат да улеснят достъпа до процедури за АРС за самостоятелно заетите лица или микропредприятията, така че те да имат възможност да се възползват от независими, безпристрастни, прозрачни, ефективни, бързи и справедливи системи за АРС.

(40) За да се гарантира, че потребителите могат лесно да намерят подходяща структура за АРС, особено в трансграничен контекст, Комисията следва да разработи, популяризира и поддържа лесен за ползване цифров интерактивен инструмент, който да предоставя информация за правните средства за защита на потребителите, включително информация за използването на АРС в трансграничен контекст, както и хиперлинкове към информация за правата на потребителите. Целта на този инструмент следва да бъде да помага на потребителите да разберат кои са подходящите решения за средства за правна защита в техния конкретен случай и да предприемат подходящи действия. Той следва да съдържа преки връзки към формуляра за жалба, когато има такъв, на структурите за АРС и функция за машинен превод за структурите за АРС и за звената за контакт за АРС. Освен това посоченият инструмент следва да съдържа списъка на звената за контакт за АРС, за които Комисията е била уведомена. Въпреки че Комисията вече е задължена да публикува редовно на своя уебсайт списъка на структурите за АРС, допълнителните функции на инструмента, като например преки връзки към формулярите за жалби и функцията за машинен превод, следва да бъдат на разположение възможно най-скоро и не по-късно от 20 април 2026 година.

(41) Поради това Директива 2013/11/ЕС следва да бъде съответно изменена.

([19]) Регламент (ЕС) 2024/3228 на Европейския парламент и на Съвета от 19 декември 2024 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 524/2013, и за изменение на регламенти (ЕС) 2017/2394 и (ЕС) 2018/1724 по отношение на прекратяването на европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОВ L, 2024/3228, 30.12.2024 г., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Вследствие на отмяната на Регламент (ЕС) № 524/2013 е необходимо да се изменят директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 ([20]) и (ЕС) 2020/1828 ([21]) на Европейския парламент и на Съвета,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1

Изменения на Директива 2013/11/ЕС

Директива 2013/11/ЕС се изменя, както следва:

1) В член 2 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Настоящата директива се прилага по отношение на процедурите за извънсъдебно решаване на спорове на национално равнище, трансгранични спорове и спорове с търговци от трета държава между потребител, пребиваващ в Съюза, и търговец чрез намесата на структура за АРС, която предлага или налага решение или събира заедно страните с цел да улесни намирането на решение за доброволно уреждане, когато между потребител и търговец е сключен договор за продажба или договор за услуга, включително договор за предоставяне на цифрово съдържание или на цифрови услуги, по силата на който потребителят заплаща или се задължава да плати цената, и възникне спор във връзка с договорни задължения, включително задължения, произтичащи от преддоговорната фаза.

Настоящата директива се прилага и когато търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, или цифрова услуга, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца.

Настоящата директива не се прилага за случаи, попадащи в обхвата на изключенията, предвидени в член 3, параграф 1а от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (*).

(*) Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“

2) В член 4, параграф 1 букви в), г), д) и е) се заменят със следното:

„в) „договор за продажба“ означава всеки договор, по силата на който търговецът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността върху стоки на потребителя, включително всеки договор, чийто предмет са както стоки, така и услуги;

ва) „стоки“ означава стоки съгласно определението в член 2, точка 5 от Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета (*);

вб) „цифрово съдържание“ означава цифрово съдържание съгласно определението в член 2, точка 1 от Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета (**);

г) „договор за предоставяне на услуги“ означава всеки договор, който не е договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя услуга, включително цифрова услуга;

га) „цифрова услуга“ означава цифрова услуга съгласно определението в член 2, точка 2 от Директива (ЕС) 2019/770;

д) „спор на национално равнище“ означава спор между потребител и търговец, свързан с договорни задължения, както е посочено в член 2, параграф 1, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в същата държава членка, в която е установен търговецът;

([20]) Директива (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 г. за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза (ОВ L 328, 18.12.2019 г., стр. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) 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 и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 409, 4.12.2020 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

е) „трансграничен спор“ означава спор между потребител и търговец, свързан с договорни задължения, както е посочено в член 2, параграф 1, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в държава членка, различна от държавата членка, в която е установен търговецът;

еа) „спор с търговец от трета държава“ означава спор между потребител и търговец, свързан с договорни задължения, както е посочено в член 2, параграф 1, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, той пребивава в държава членка, а търговецът е установен извън Съюза и насочва дейностите си към тази държава членка по смисъла на член 6, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕО) № 593/2008 или член 17, параграф 1, буква в) от Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета (***);

(*) Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и на Директива 2009/22/ЕО и за отмяна на Директива 1999/44/ЕО (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“

3) В глава I се вмъква следният член:

„*Член 4а*

Държавите членки въвеждат мерки, за да насърчават участието на търговците и потребителите в процедурите за АРС.“

4) Член 5 се изменя, както следва:

а) вмъква се следният параграф:

„1а. Държавите членки улесняват също достъпа на потребители, пребиваващи на съответната им територия, до процедури за АРС за решаване на спорове с търговци от трета държава, попадащи в обхвата на настоящата директива, и гарантират, че тези спорове могат да бъдат отнесени до структура за АРС, отговаряща на изискванията, посочени в настоящата директива, след съвместно искане от потребителя и търговеца от трета държава.

Държавите членки могат да обусловят достъпа до процедури за АРС за решаването на спор с търговец от трета държава от съгласието на страните спорът да бъде решен въз основа на приложимото право в държавата членка по установяване на структурата за АРС и по пребиваване на засегнатия потребител, и от ангажимента на търговеца да приеме като обвързващи процедурните правила за АРС, включително многократните такси, когато са приложими. Държавите членки могат да определят допълнителни условия, които гарантират, че разглеждането на тези спорове не възпрепятства сериозно ефективното функциониране на структурите за АРС.

Съгласието на търговеца и на потребителя относно приложимото право съгласно втора алинея не води до лишаване на потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите, от които не може да има дерогации чрез споразумение съгласно правото на държавата членка, в която потребителят обичайно пребивава.“;

б) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Държавите членки гарантират, че структурите за АРС:

а) поддържат актуализиран уебсайт, който предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и който позволява на потребителите да подават жалби и необходимите придружаващи документи онлайн по проследим начин;

б) предоставят възможност на потребителите да изберат дали да подават жалби и други придружаващи документи и да имат достъп до АРС в цифров или нецифров формат;

в) когато структурите за АРС предлагат цифрови процедури за АРС, те правят това чрез леснодостъпни и приобщаващи инструменти;

г) когато в процеса на вземане на решения за АРС се използват автоматизирани средства:

i) информират предварително страните по ясен, разбираем и леснодостъпен начин за тяхното използване; и

ii) гарантират, че страните имат право да поискат резултатът от процедурата за АРС да бъде преразгледан от физическо лице от структурата за АРС, отговарящо на изискванията на член 6, параграф 1;

д) информират страните за правото им да поискат резултатът от процедурата за АРС да бъде преразгледан от физическо лице, както е посочено в буква г), точка ii);

е) могат да съединяват дела, при условие че:

i) съответният потребител е информиран за съединяването; и

ii) физическите лица, отговарящи за съединените дела, разполагат с достатъчно познания, за да разгледат делото в съответствие с член 6, параграф 1, буква а);

ж) приемат спорове на национално равнище, трансгранични спорове и когато е приложимо, спорове с търговци от трета държава;

з) предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че при обработването на лични данни се спазват правилата за защита на личните данни, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета (*).

Държавите членки могат да определят допълнителни условия за съединяването на дела, посочено в първа алинея, буква е).

(*) Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

в) в параграф 4 буква а) се заменя със следното:

„а) потребителят не е опитал да осъществи контакт с въпросния търговец, за да обсъдят жалбата и първо да се опита да реши проблема директно с търговеца, без да се въвеждат непропорционални правила относно формата или същността на такива контакти;“;

г) добавят се следните параграфи:

„8. Държавите членки гарантират, че когато компетентна структура за АРС реши да разгледа жалба на потребител в съответствие със своите процедурни правила, тази структура се свързва с търговеца и го кани да участва в процедурата за АРС, независимо дали участието на търговеца е задължително, или не.

9. Държавите членки гарантират, че търговците, установени на тяхна територия, с които се е свързала компетентна структура за АРС, информират тази структура за АРС дали са съгласни да участват в предложената процедура за АРС. Търговецът отговаря на структурата за АРС в разумен срок, който не надвишава 20 работни дни. В случай на сложен спор или при изключителни обстоятелства съответната структура за АРС може да удължи този срок, който при всички случаи не може да надвишава 30 работни дни. Структурата за АРС информира потребителя за удължаването на срока за отговор, когато е приложимо.

Когато търговецът не отговори в срока, предвиден в първа алинея, структурата за АРС може да предположи, че търговецът е отказал да участва в процедурата за АРС, и може да приключи случая. Структурата за АРС информира потребителя за това. Последиците от липсата на отговор се определят в националното законодателство.

Задължението за отговор, посочено в първата алинея, не се прилага в следните случаи:

а) когато участието на търговеца в процедурата за АРС е задължително;

б) когато резултатите от АРС могат да бъдат постигнати и без съгласието на търговеца да участва в процедурата за АРС; или

в) когато търговецът вече е поел договорно задължение да използва структури за АРС за решаване на спорове с потребителите.“

5) Член 6 се изменя, както следва:

а) в параграф 1 буква а) се заменя със следното:

„а) да притежават необходимите познания и умения в областта на алтернативното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания в областта на правото, а когато се занимават с трансгранични спорове, и общи познания в областта на международното частно право;“;

б) в параграф 3 се вмъква следната буква:

„аа) когато даден спор се разглежда от структура за АРС и физическите лица, отговарящи за решаването на спорове, са наети или получават възнаграждение изключително от конкретния търговец, структурата за АРС има достъп само до данните, които са стриктно свързани със случая и са предоставени изрично от търговеца или потребителя;“;

в) параграф 6 се заменя със следното:

„6. За целите на параграф 1, буква а) от настоящия член държавите членки гарантират, че структурите за АРС предоставят необходимото обучение на физическите лица, отговарящи за АРС. Компетентните органи осъществяват надзор на програмите за обучение, съставени от структурите за АРС, въз основа на информацията, представена им съгласно член 19, параграф 3, буква ж).“

6) Член 7 се изменя, както следва:

а) в параграф 1 се добавя следната буква:

„п) когато е приложимо, данните за контакт на националните органи, прилагащи правните актове на Съюза и националните правни актове относно нелоялните търговски практики и неравноправните клаузи.“;

б) параграф 2 се изменя, както следва:

i) уводната част се заменя със следното:

„2. Държавите членки гарантират, че най-малко на всеки две години структурите за АРС оповестяват публично на своите уебсайтове докладите за дейността си. Освен това държавите членки изискват от структурите за АРС да предоставят при поискване тези доклади за дейността на траен носител и чрез всякакви други средства, които структурите за АРС считат за подходящи. Докладите включват следната информация относно споровете на национално равнище и трансграничните спорове:“;

ii) буква з) се заличава;

7) Член 13 се изменя, както следва:

а) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Информацията по параграф 1 се предоставя:

а) на уебсайта на търговеца, ако има такъв, по ясен, забележим, разбираем и лесно достъпен начин;

б) в общите условия към договорите за продажба или за предоставяне на услуги, сключени между търговеца и потребител.“;

б) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Държавите членки гарантират, че когато спор между потребител и търговец, установени на съответната им територия, не е могъл да бъде решен, след като потребителят е подал жалба пряко до търговеца, търговецът е длъжен да предостави на потребителя информацията по параграф 1.“;

8) Член 14 се заменя със следното:

„*Член 14*

Помощ при трансгранични спорове

1. Държавите членки гарантират, че по отношение на трансграничните спорове потребителите и търговците могат да получават помощ за улесняване на достъпа им до структурата или структурите за АРС, компетентни да разгледат техния трансграничен спор.

2. Всяка държава членка определя звено за контакт за АРС, което отговаря за задачата, посочена в параграф 1. Държавите членки поверяват отговорността за дейността на звената за контакт за АРС на своя център, принадлежащ към мрежата на европейските потребителски центрове, или ако това не е възможно — на организации на потребителите или на друг орган, който отговаря за защита на потребителите.

3. Когато искат помощ при трансгранични спорове, потребителите използват звеното за контакт за АРС по своето пребиваване, а търговците използват звеното за контакт за АРС по мястото си на установяване.

4. Държавите членки гарантират, че при поискване звената за контакт за АРС улесняват комуникацията между страните и компетентната структура за АРС. Това улесняване включва най-малко следните задачи:

а) помощ за подаване на жалбата и в зависимост от случая, на съответната документация;

б) подкрепа за страните, когато е необходимо, чрез предоставяне на резултатите от машинния превод на информация, документация или процедурни правила;

в) предоставяне на страните на обща информация за правата на потребителите на равнището на Съюза и на съответното им национално равнище;

г) предоставяне на страните на разяснения относно процедурните правила, прилагани от конкретните структури за АРС;

д) информиране на потребителя за други средства за правна защита, ако даден спор не може да бъде решен чрез процедура за АРС.

5. Държавите членки могат да предоставят на звената за контакт за АРС правото да оказват посочената в настоящия член помощ на потребители и търговци при свързване със структури за АРС във връзка със спорове на национално равнище.

6. Държавите членки изискват при изпълнението на дейностите им всички участници, оказващи помощ на потребителите при трансгранични спорове или спорове на национално равнище, като действат добросъвестно, да предоставят съответната информация на потребителите при пълна прозрачност, включително информация за процедурните правила и всички приложими такси.“

9) Член 17 се изменя, както следва:

а) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Сътрудничеството, посочено в параграф 1, включва по-конкретно взаимен обмен на информация относно практиките в конкретни стопански сектори, срещу които неедноктатно са подавани жалби от потребители, включително относно нелоялни търговски практики или неравноправни клаузи. То включва също така предоставянето на техническа оценка и информация от страна на националните органи на структурите за АРС, когато тази оценка или информация е необходима за разглеждането на отделни спорове и вече е налична.“;

б) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Държавите членки гарантират, че при сътрудничеството и взаимния обмен на информация, посочени в параграфи 1 и 2 от настоящия член, се спазват правилата за защита на личните данни, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679.“

10) Член 20 се изменя, както следва:

а) в параграф 1 се добавя следната алинея:

„Освен това, компетентните органи извършват необходимите проверки на функционирането и на дейностите на структурите за АРС, за да наблюдават съответствието с изискванията на настоящата директива.“;

б) в параграф 6 първото изречение се заменя със следното:

„6. До 9 юли 2018 г. и до 1 ноември на всеки четири години след това всеки от компетентните органи публикува и изпраща до Комисията доклад за развитието и функционирането на структурите за АРС.“;

в) добавят се следните параграфи:

„8. До 20 април 2026 година Комисията разработва лесен за ползване цифров интерактивен инструмент, който предоставя информация за средствата за правна защита на потребителите, включително информация за използването на АРС в трансграничен контекст, както и хиперлинкове към информация за правата на потребителите. Посоченият инструмент съдържа и списъка на структурите за АРС, посочен в параграф 4 от настоящия член, и списъка на звената за контакт за АРС, за които са подадени уведомления съгласно член 24, параграф 4, като включва хиперлинкове към техните уебсайтове. Инструментът включва и функция за машинен превод, която е на разположение безплатно за структурите за АРС и за звената за контакт за АРС. Комисията популяризира този интерактивен инструмент и осигурява техническата му поддръжка.

Държавите членки се насърчават да поставят видим хиперлинк към инструмента, посочен в първа алинея, на всички национални уебсайтове, които служат за подобна цел.

Компетентните органи информират звената за контакт за АРС и структурите за АРС за функцията за машинен превод, посочена в първа алинея.

9. Комисията създава мрежа от звена за контакт за АРС.“

11) В член 24 се добавя следният параграф:

„4. До 20 март 2028 година държавите членки съобщават на Комисията наименованията и координатите за връзка на звената за контакт за АРС, определени в съответствие с член 14, параграф 2.“

Член 2

Изменение на Директива (ЕС) 2015/2302

В член 7, параграф 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 буква ж) се заменя със следното:

„ж) информация за наличните вътрешни процедури за разглеждане на жалби и за механизмите за алтернативно решаване на спорове (АРС) съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (*) и, когато е приложимо — за структурата за АРС, в чийто обхват попада търговецът;

(*) 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 (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

Член 3

Изменение на Директива (ЕС) 2019/2161

В член 5 от Директива (ЕС) 2019/2161 буква б) се заменя със следното:

„б) подаване на жалба до компетентния център от мрежата на европейските потребителски центрове, в зависимост от участващите страни.“

Член 4

Изменение на Директива (ЕС) 2020/1828

В приложение I към Директива (ЕС) 2020/1828 точка 44 се заличава.

Член 5

Транспониране

1. До 20 март 2028 година държавите членки приемат и публикуват разпоредбите, необходими, за да се съобразят с членове 1—4 от настоящата директива. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези разпоредби от 20 септември 2028 година.

2. Когато държавите членки приемат мерките, предвидени в параграф 1, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условията и редът на позоваване се определят от държавите членки.

3. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните мерки от националното право, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 6

Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 7

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Страсбург на 16 декември 2025 година.

За Европейския парламент	*За Съвета*
Председател	*Председател*
R. METSOLA	M. BJERRE