

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**НАРОДНО СЪБРАНИЕ**

---

*Проект*

**ЗАКОН**

**за изменение и допълнение на Закона за защита на  
потребителите**

(Обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм. и доп., бр. 30, 51, 53, 59,  
105 и 108 от 2006 г.,  
бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г., бр.  
23, 42 и 82 от 2009 г.,  
бр. 15, 18 и 97 от 2010 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 38 и 56 от  
2012 г., бр. 15, 27 и 30 от 2013 г., бр. 61 от 2014 г. и бр.  
14 от 2015 г.)

**§ 1.** В чл. 143 се създава т. 8а:

„8а. предвижда автоматично продължаване на срочен договор, ако потребителят не е заявил желанието си за прекратяването му, като срокът, в който трябва да направи това е прекалено отдалечен от датата, на която изтича срочният договор;“.

**§ 2.** В чл. 147б, ал. 3 се създава изречение второ:

„Алинея 2 не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.“

**§ 3.** В чл. 148, ал. 1, т. 4 думите „раздел III“ се заменят с „раздел IV“.

**§ 4.** В чл. 161и ал. 4 се изменя така:

„(4) При получаване на покана за плащане на втората и на всяка следваща годишна вноска потребителят има право да прекрати договора за дългосрочни ваканционни продукти, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отпрати предизвестие до търговеца в срок 14 календарни дни считано от датата на получаване на поканата за плащане на всяка годишна вноска.“

**§ 5.** В чл. 161н думите „раздел II“ се заменят с „раздел III“.

**§ 6.** В глава девета „Потребителски спорове“ се създава нов раздел II с чл. 181а-181ц:

„Раздел II

Алтернативно решаване на потребителски спорове

Чл. 181а. (1) Разпоредбите на този раздел уреждат изискванията към процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове, свързани със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен на територията на Европейския съюз, и потребител, пребиваващ на територията на Европейския съюз, прилагани от органи за алтернативно решаване на потребителски спорове, които предлагат или налагат решение или събират страните заедно, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.

(2) Орган за алтернативно решаване на спорове (орган за APC) е всеки орган независимо от неговото наименование, който е трайно установен, предлага решаване на спорове между потребители и търговци чрез процедура за алтернативно решаване на спорове (процедура за APC) и е включен в списъка по чл. 181п. Органите за APC могат да бъдат еднолични или колегиални.

(3) Органът за APC е установен, ако се администрира от:

1. физическо лице - на мястото, където осъществява дейността си по алтернативно решаване на спорове;

2. юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица - на мястото, където извършват дейността си по алтернативно решаване на спорове или където се намира седалището им по устав;

3. орган на държавна власт или друга публична институция - на мястото, където се намира седалището им.

Чл. 181б. Разпоредбите на този раздел не се прилагат за:

1. процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спора, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец;

2. процедури в рамките на разработени от търговеца правила за разглеждане на жалби на потребители;

3. услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;

4. спорове между търговци;

5. преки преговори между потребител и търговец;

6. образувани съдебни производства, в хода на които съдът приканва страните за доброволно уреждане на спора;

7. процедури, започнати от търговец срещу потребител;

8. здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

9. държавни образователни институции за обучение след завършване на средно или висше образование.

Чл. 181в. (1) Органите за АРС разглеждат възникнали спорове между потребители и търговци на национално ниво във връзка със задължения, произтичащи от сключени онлайн или офлайн договори за продажба или за предоставяне на услуги, включително за продажба на цифрово съдържание или при предоставянето му срещу заплащане.

(2) Органите за АРС разглеждат и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени онлайн договори за продажба или за предоставяне на услуги, чрез използване на платформа за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.).

(3) Спор на национално ниво е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в същата държава – членка на Европейския съюз, в която е установен търговецът.

(4) Трансграничен спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в държава – членка на Европейския съюз, различна от тази, в която е установен търговецът.

(5) Търговецът е установен, ако е:

1. физическо лице – на мястото, където извършва стопанската си дейност;

2. дружество, друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица – на мястото, където се намира седалището, централното управление или където упражнява дейността си, включително клон, представителство или друга структура.

Чл. 181г. (1) Органите за АРС гарантират, че процедурите им са достъпни за потребителите и те могат да отнасят до тях разглеждането на спор срещу търговец, установен на територията на страната, в зависимост от видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата за АРС.

(2) Органите за АРС разглеждат спорове между потребители и търговци при спазване на изискванията към процедурите за АРС и принципите на експертност, независимост, непристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Всеки орган за АРС трябва:

1. да има процедурни правила за работа, които отговарят на изискванията на този раздел;

2. да поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подадат жалби и необходимите към тях документи онлайн;

3. да предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 2 относно процедурата за АРС на траен носител;

4. да предоставя на потребителя възможност да подаде жалба офлайн (на мястото, където органът за АРС е установен; по пощенски път; по факс), когато е приложимо;

5. да позволява обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;

6. да разглежда спорове на национално ниво и трансгранични спорове, включително спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове;

7. да гарантира, че при разглеждане на спорове предприема необходимите мерки при обработка на лични данни да се спазват правилата за защитата на лични данни съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Орган за АРС може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато в правилата за работа на органа са предвидени някои от посочените по-долу изключения:

1. потребителят не е осъществил контакт с конкретния търговец, за да обсъдят жалбата му и да разреши проблема директно с него;

2. спорът е безсмислен или неоснователен;

3. спорът се разглежда или е разгледан преди това от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;

4. жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;

5. потребителят не е подал жалба в предварително установен срок, който не може да бъде по-кратък от една година считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;

6. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност.

(5) Когато орган за АРС откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец въз основа на някое от предвидените изключения по ал. 4, включени в правилата му за работа, той трябва да даде мотивирано обяснение на двете страни за

причините за отказа не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

(6) Изключенията за отказ да разглежда спорове, предвидени в правилата за работа на органа за АРС, не трябва значително да лишават потребителя от достъпа му до процедури за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.

(7) Когато орган за АРС предварително е определил в правилата си за работа долен и/или горен паричен праг, под или над чиято стойност не разглежда жалби на потребители, определените прагове не трябва да накърняват правото на достъп на потребителя до органа за АРС.

(8) Органът за АРС изготвя правила за работа, с които определя процедурата по разглеждане на спорове, както и окончателния акт, с който завършва - предлага решение, чието спазване има доброволен характер, налага решение, което е задължително за спазване, или само събира страните по спора, за да им помогне в намирането на решение по взаимно съгласие.

Чл. 181д. (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни познания.

(2) Физическите лица по ал. 1 трябва:

1. да притежават необходимите знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;

2. да бъдат назначени за достатъчно дълъг срок, за да се гарантира независимостта на техните действия и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;

3. да не получават указания от която и да е от страните или от техните представители;

4. да получават възнаграждение, което да не зависи от резултата на процедурата за АРС;

5. да предоставят на органа за АРС без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който трябва да решават.

(3) Физическите лица, които участват в разглеждането на спорове са длъжни да предоставят информацията по ал. 2, т. 5 по всяко време в хода на процедурата по АРС освен в случаите, когато органът за АРС е едноличен.

(4) За да се гарантира безпристрастността на лицата в случаите на възникване на обстоятелствата по ал. 2, т. 5, органите за АРС са длъжни да включват в правилата си за работа едно или няколко от следните изисквания:

1. физическото лице, което участва в разглеждане на спорове, да може да бъде заменено от друго физическо лице, на което се възлага да проведе процедурата за АРС, или

2. физическото лице, което участва в разглеждане на спорове, да има право да се въздържи от участие в процедурата по АРС и при възможност да предложи на страните да отнесат спора към друг орган за АРС, компетентен да го разгледа, или

3. страните по спора да се уведомят за обстоятелствата и на физическото лице, което участва в разглеждане на спора, да се разреши да продължи провеждане на процедурата за АРС, само ако страните не възразят, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

(5) Когато органът за АРС е едноличен, се прилага само ал. 4, т. 2 и 3.

(6) Когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен.

(7) Физическите лица, които участват в състава на колегиалния орган, получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.

(8) Когато физическите лица са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът, съответната организация на търговците трябва да разполага с отделен собствен бюджет, предназначен за участието на физическите лица по ал. 7 в работата на органа за АРС, който е достатъчен за изпълнение на техните задачи.

(9) Разпоредбата на ал. 8 не се прилага в случаите, когато физическите лица участват в колегиален орган за АРС, съставен от равен брой представители на организация или сдружение на търговци, от които са наети или от които получават възнаграждение, и представители на сдружения на потребителите.

Чл. 181е. Всеки орган за АРС е длъжен да спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и осигурява на траен носител при поискване, както и чрез други подходящи средства, публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация, която се отнася до:

1. данните за контакт на органа, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;

2. факта, че е признат от министъра на икономиката за орган за АРС и е включен в списъка по чл. 181п;

3. физическите лица, които ръководят или които участват в органа за АРС, начина и продължителността на срока на тяхното назначаване;

4. членство на органа за АРС в други мрежи от органи за АРС, което улеснява трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо;

5. видовете спорове, които е компетентен да разглежда, включително посочване на парични прагове, ако такива са предвидени в правилата за работа на органа за АРС, когато е приложимо;

6. правилата за работа на органа за АРС, които регламентират начина на разрешаване на спора и основанията на които може да откаже разглеждане на спора съгласно чл. 181г, ал. 4;

7. езика/езиците, на който/които могат да бъдат подавани жалби до органа за АРС и на който/които се провежда процедурата;

8. източници на правото, които органът за АРС може да използва за решаването на спора (като правни норми, кодекси за поведение, принципи за справедливост, безпристрастност);

9. предварителни изисквания, ако има такива, които страните трябва да изпълнят, преди спорът да бъде разгледан от органа за АРС, включително изискването потребителят първо да е опитал да реши спора директно с търговеца;

10. наличие на възможност за страните да се оттеглят от процедурата за АРС, ако е предвидена такава;

11. разходите, ако има такива, които трябва да бъдат покрити от страните, включително правилата за разпределяне на разходите в края на процедурата;

12. средната продължителност на процедурата за АРС;

13. правните последици от изхода на процедурата за АРС и, когато е приложимо, санкциите за неизпълнение на решение, което има задължителен характер за страните по спора;

14. изпълнителна сила на решението, постигнато в рамките на процедурата за АРС, ако има такава.

Чл. 181ж. (1) Всеки орган за АРС изготвя годишен доклад за дейността си, който се публикува на интернет страницата му и се предоставя на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация за разгледаните национални и трансгранични спорове:

1. брой на получените за разглеждане жалби и видовете спорове, за които се отнасят;

2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да бъде придружена от препоръки как да се избегнат или решават такива проблеми в бъдеще, за да се

повишат професионалните стандарти на търговците и да се улесни обменът на информация и добри практики;

3. процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял в зависимост от отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 4;

4. процентен дял на процедурите за АРС, които са били прекратени, и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;

5. средна продължителност на процедурата за АРС;

6. степен на спазване на решенията от процедурата за АРС, ако е известна;

7. когато е приложимо, сътрудничество на органа за АРС в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове.

Чл. 181з. Процедурните правила за работа на органите за АРС трябва да са ефективни и да отговарят на следните изисквания:

1. процедурата за АРС да е лесно достъпна онлайн и офлайн за двете страни по спора, независимо от това, къде се намират те;

2. страните да имат достъп до процедурата, без да са задължени да използват услугите на адвокат или юрист; процедурата не трябва да лишава страните от правото им на независима консултация или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице по време на всеки етап от процедурата;

3. процедурата за АРС да е безплатна или достъпът до нея да е свързан с незначителни разходи за потребителите;

4. когато орган за АРС е сезиран с жалба на потребител, той уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи, съдържащи информация във връзка с жалбата;

5. резултатът от процедурата за АРС се оповестява най-късно в срок 90 календарни дни считано от датата, на която органът за АРС е получил пълния комплект документи по жалбата; при спорове с фактическа и правна сложност органът за АРС, разглеждащ спора, може по своя преценка да удължи срока 90 календарни дни. В този случай страните се уведомяват за всяко удължаване и за очакваната продължителност на срока, който ще бъде необходим за приключване на спора.

Чл. 181и. (1) Процедурните правила за работа на органите за АРС трябва да са справедливи и да отговарят на следните изисквания:

1. страните трябва да разполагат с възможност да изразят позицията си в разумен срок, да получат от органа за АРС всички доводи, доказателства, документи и факти, които са



представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях;

2. страните да бъдат информирани, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или на юрист, но че могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. страните да бъдат уведомени за резултата от процедурата за APC в писмена форма или на траен носител и да получат мотивите, на които се основава решението;

4. страните да разполагат с възможност да се оттеглят на всеки етап от процедурата, ако не са удовлетворени от резултатите или от начина на протичане на процедурата, и да получат информация за това свое право, преди да започне производството; когато е предвидено задължително участие на търговеца в процедурите за APC, това изискване се прилага само за потребителите;

5. страните, преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение, да бъдат уведомени, че:

а) имат възможност да приемат, да откажат или да изпълнят предложеното решение;

б) участието в процедурата за APC не изключва възможността за търсене на защита по съдебен ред;

в) предложеното решение може да се различава от решение, постановено от съд;

6. преди да приемат или да изпълнят предложеното решение, страните да бъдат информирани за правните последици от това;

7. на страните да бъде предоставен разумен срок за размисъл, преди да приемат предложеното решение или споразумение по взаимно съгласие.

(2) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за процедури за APC, при които спорът се решава чрез предлагане на решение.

(3) Изискванията на ал. 1, т. 4-7 се прилагат само за потребителя, когато съгласно правилата за работа на органа за APC предложеното решение е задължително за търговеца, след като потребителят го е приел.

Чл. 181к. (1) Органите за APC трябва да спазват принципа на свобода и да не лишават потребителя от правото му да предяви иск в съда за решаване на спора.

(2) В процедури, при които орган за APC решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението ще има задължителна сила само, ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на

търговеца не се изисква, ако съгласно правилата за работа на органа за АРС се предвижда, че решенията са задължителни за търговеца.

(3) В случай че потребител и търговец са сключили предварително споразумение за подаване на жалба до орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, това споразумение е нищожно, ако лишава потребителя от правото му да предяви иск в съда.

Чл. 181л. Органите за АРС, които решават спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, спазват принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:

1. няма противоречие на закони, наложеното решение не трябва да води до лишаване на потребителя от правото му да предяви иск в съда за решаване на спора, ако не е бил предварително уведомен за задължителния му характер и не е заявил изрично съгласието си съгласно правото на държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът;

2. има противоречие на закони и към договора за продажба или за предоставянето на услуги е приложимо правото, определено съгласно чл. 6, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕО) 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ, L 177 от 4 юли 2008 г.), решението, наложено от органа за АРС, не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите, които не могат да бъдат дерогирани чрез споразумение, съгласно правото на държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава;

3. има противоречие на закони и към договора за продажба или за предоставянето на услуги е приложимо правото, определено съгласно чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г. (ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението, наложено от органа за АРС, не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите, които не могат да бъдат дерогирани чрез споразумение, съгласно правото на държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава.

Чл. 181м. Когато страните използват процедура за АРС за решаване на спор, която не предвижда налагане на решение, което има задължителен характер, давност не тече, докато трае процедурата по АРС, и ако не са удовлетворени от резултата, страните могат да търсят правата си и по съдебен ред.

Чл. 181н. (1) Търговците предоставят информация на потребителите за органите за АРС, които разглеждат спорове в обхвата на тяхната дейност, и информация, когато са поели ангажимент за участие или са длъжни да използват определен/и орган/и за АРС. Информацията включва адреса на интернет страницата на органа/ите за АРС.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца, когато има такава, и, когато е приложимо, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца и същият не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1 и 2, като посочи дали ще използва орган за АРС, който разглежда спорове, в обхвата на неговата дейност или е поел ангажимент за участие или е длъжен да използва такъв орган.

(4) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, както и местата за онлайн търговия, установени в рамките на Европейския съюз, поставят на интернет страниците си електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС), която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и са поели ангажимент или са задължени да използват един или повече органи за АРС за разрешаване на спорове с потребителите, информират потребителите за съществуването на платформата за ОРС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата за ОРС, а ако предложението е направено чрез електронната поща – посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.

(7) Когато търговец желае да използва орган за АРС в държава – членка на Европейския съюз, различна от мястото, където е установен, спорът се решава в съответствие с процедурните правила на избрания от него орган. Търговецът е длъжен да предостави тази информация на потребителя в съответствие с ал. 1 и 3.

Чл. 181о. (1) Министърът на икономиката е компетентен орган по смисъла на чл. 4, параграф 1 буква „и“ от 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 (ОВ, L 165/63 от 18 юни 2013 г.) да признава органите, които отговарят на изискванията на този раздел, за органи за АРС и да ги включва в списъка по чл. 181п.

(2) Министерът на икономиката следи дали органите за АРС спазват задълженията, предвидени в Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(3) Комисията за защита на потребителите разглежда спорове между потребители и търговци чрез помирителните комисии за алтернативно решаване на спорове и оказва съдействие и разпространява информация за начина, по който потребителите могат да сезират помирителните комисии или други органи за АРС.

(4) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите е контактна точка съгласно чл. 7 от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове и съдейства на потребителите да получат достъп до функциониращ орган за АРС в друга държава – членка на Европейския съюз, който е компетентен да го разгледа по отношение на спорове, които възникват при трансгранични договори за продажба или за предоставяне на услуги.

(5) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие и предоставя информация на потребителите съгласно изискванията на чл. 7, параграф 2 от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(6) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите предоставя на всеки две години на министъра на икономиката и на Европейската комисия доклад по чл. 7, параграф 2, буква „б“ от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове.

Чл. 181п. Министерът на икономиката издава заповед, с която одобрява списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на потребителски спорове на територията на Република България.

Чл. 181р. (1) Органите за решаване на спорове, които отговарят на изискванията на този раздел, желаят да бъдат признати за органи за АРС и да бъдат включени в списъка по чл. 181п, подават до министъра на икономиката писмено заявление, съдържащо следната информация:

1. наименование на органа, данни за контакт и адрес на неговата интернет страница;

2. информация за органа (правно организационна форма и, когато е приложимо, регистрация и актуално състояние на органа) и начина на неговото финансиране, включително информация за физическите лица, които отговарят за решаване на спорове (автобиография и диплома за завършено образование), тяхното възнаграждение, срокът, за който са назначени, и от кого са наети;

3. процедурни правила за работа на органа за АРС;

4. размер на таксите за ползване на услугите на органа, ако има такива;

5. средна продължителност на процедурата;

6. език/езици, на който/които потребителите могат да подават жалби и на който/които се провежда процедурата за решаване на спорове;

7. декларация за видовете спорове, които попадат в обхвата на процедурата;

8. основания, на които органът за решаване на спорове може да откаже да разглежда спор, съгласно чл. 181г, ал. 4;

9. мотивирана декларация, че органът за решаване на спорове отговаря на условията и на изискванията за орган за АРС по този раздел.

(2) Документите, съдържащи информацията по ал. 1, се подписват от лицето/та, които представляват органа.

Чл. 181с. (1) Министърът на икономиката в двумесечен срок считано от датата на подаване на заявлението и въз основа на получената информация по чл. 181р, ал. 1 преценява дали органът за решаване на спорове, който желае да бъде признат за орган за АРС, отговаря на условията и на изискванията на този раздел и го уведомява за решението си.

(2) При извършване на преценка по ал. 1 се взема предвид и спазването на изискванията на чл. 181г, ал. 6 и 7.

(3) Когато се установят нередовности или непълноти в предоставената информация и/или в документите по чл. 181р, ал. 1, министърът на икономиката дава указания за отстраняването им или изисква допълнителна информация в 14-дневен срок.

(4) Ако нередовностите не бъдат отстранени в определения от министъра на икономиката срок, заявлението се оставя без разглеждане.

Чл. 181т. (1) Списъкът на признатите органи за алтернативно решаване на потребителски спорове съдържа следната информация:

1. наименование, данни за контакт и адрес на интернет страниците на съответните органи за АРС;

2. размер на таксите за ползване на услугите на съответните органи за решаване на спорове, ако има такива;

3. език/езиците, на който/които потребителите могат да подават жалби и на който/които се провежда процедурата на органите за АРС, включени в списъка;

4. видове спорове, които попадат в обхвата на процедурата на органите за АРС;

5. сектори на икономиката и категориите споровете, които попадат в обхвата на всеки орган за АРС;

6. дали е необходимо физическо присъствие на страните или на техни представители, когато е приложимо, както и

заявление дали процедурата за АРС се провежда или може да бъде проведена в устна или писмена форма;

7. задължителен или незадължителен характер на резултата от процедурата за АРС на съответния орган;

8. основанията, на които органът за АРС може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 4.

(2) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на органите за АРС, както и информацията по ал. 1.

(3) При промяна в информацията по чл. 181р, ал. 1, т. 1-8 органът за АРС уведомява незабавно министъра на икономиката за настъпилите промени.

(4) При настъпване на обстоятелствата по ал. 3 министърът на икономиката актуализира списъка на признатите за органи за АРС и го предоставя на Европейската комисия заедно с актуална информация по ал. 1 за органите за АРС, включени в списъка.

(5) Когато министърът на икономиката установи, че орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, престане да отговаря на изискванията на този раздел или не спазва изискванията, предвидени в Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове, той го уведомява за установените несъответствия и му указва да предприеме незабавни мерки за тяхното отстраняване.

(6) Когато орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, не изпълни указанията на министъра на икономиката за отстраняване на несъответствията с изискванията на този раздел или на Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове, в срок три месеца министърът на икономиката го заличава от списъка на признатите органи за АРС и предоставя актуализирания списък на Европейската комисия.

(7) Министърът на икономиката по всяко време може да изисква признатите за органи за АРС да предоставят актуална информация по чл. 181р.

Чл. 181у. Органите за АРС са длъжни на всеки две години считано от датата на признаването им и от включването им в списъка по чл. 181п да изготвят и да предоставят на министъра на икономиката доклад за извършваната от тях дейност за съответния период, който съдържа следната информация:

1. брой на получените за разглеждане спорове и видовете жалби, за които се отнасят;

2. процентен дял на процедурите за АРС, които са били прекратени, преди да бъде постигнат резултат между страните;

3. средна продължителност на процедурите за решаване на получените за разглеждане спорове;

4. процентно изражение на спазване на решенията, произтекли от процедурите за алтернативно решаване на спорове, ако това е известно;

5. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да бъде придружена от препоръки относно начина за предотвратяване или за решаване на подобни проблеми в бъдеще;

6. оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо;

7. обучение, предоставено на физическите лица, отговарящи за алтернативно решаване на спорове, което се осъществява по програма, консултирана съгласно чл. 181ф, ал. 9, когато е приложимо;

8. оценка за ефективността на процедурата за АРС, предлагана от съответния орган, и на възможните начини за подобряване на нейното функциониране.

Чл. 181ф. (1) Министърът на икономиката изготвя и предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС, който съдържа следната информация:

1. най-добрите практики на органите за АРС;

2. посочва пропуските, които затрудняват функционирането на органите за АРС, както по отношение на спорове на национално равнище, така и при трансгранични спорове с помощта на статистически данни, когато е приложимо;

3. отправя препоръки за подобряване на функционирането и ефективността на органите за АРС, когато е приложимо.

(2) Министърът на икономиката публикува доклада по ал. 1 на интернет страницата на Министерството на икономиката.

(3) Министърът на икономиката публикува на интернет страницата на министерството:

1. списъка по чл. 181п;

2. електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите – членки на Европейския съюз;

3. електронна връзка към платформата за ОРС.

(4) Министърът на икономиката осигурява публичен достъп до консолидирания списък на органите за АРС на държавите – членки на Европейския съюз, на траен носител.

(5) Органите за АРС и Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Когато е възможно, те предоставят на траен носител публичен достъп до списъка на всички признати органи за АРС на държавите - членки на Европейския съюз.

(6) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите - членки на Европейския съюз, и чрез всички други подходящи средства да предоставят публичен достъп до него и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС.

(7) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и за техните правила за работа и насърчава тяхното използване от потребителите и търговците.

(8) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да обучават физическите лица, които отговарят за решаването на спорове, и да повишават експертните си познания и квалификация.

(9) Комисията за защита на потребителите следи за качеството и консултира програмите за обучение на органите за АРС в случаите, когато предлагат обучение на физическите лица, участващи в разглеждане на спорове.

Чл. 181х. (1) Органите за АРС спазват изискванията на изпълнителните и делегираните актове, приети от Европейската комисия по Регламент № 524/2013, относно онлайн решаване на потребителски спорове.

(2) Органите за АРС, признати за такива от министъра на икономиката, обменят опит и сътрудничат помежду си, както и с органи за АРС на други държави - членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове. Органите за АРС извършват редовен обмен на най-добри практики при разглеждане на трансгранични потребителски спорове и на спорове на национално ниво.

(3) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да се присъединят към мрежа от органи за алтернативно решаване на трансгранични потребителски спорове в конкретни сектори на икономиката, когато е изградена такава мрежа в рамките на Европейския съюз.



Чл. 181ц. (1) Министърът на икономиката насърчава сътрудничеството между органите за АРС, Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите.

(2) Сътрудничеството по ал. 1 включва:

1. взаимен обмен на информация за практики в някои сектори на икономиката, за които потребителите многократно са подавали жалби;

2. предоставяне от страна на Комисията за защита на потребителите и на другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите на техническа експертиза и информация, необходими на органите за АРС за разглеждане на конкретни спорове, в случай че разполагат с такава.

(3) При осъществяване на сътрудничеството и обмен на информация по ал. 1 и 2 Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагане на законодателството за защита на потребителите, спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Комисията за защита на потребителите и другите контролни органи, имащи компетенции за прилагане на законодателството за защита на потребителите, и органите за АРС спазват изискванията за опазване на служебната, производствената и търговската тайна и не разпространяват други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения."

§ 7. В глава девета досегашният раздел II става раздел III и наименованието му се изменя така:

„Раздел III

Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове"

§ 8. Член 182 се изменя така:

„Чл. 182. (1) Министърът на икономиката създава общи и секторни помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите, които са органи за алтернативно решаване на потребителски спорове и отговарят на изискванията на глава девета, раздел II на този закон.

(2) Общите помирителни комисии съдействат за разрешаване на национални и трансгранични спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, предоставяне на съществена информация, туристически услуги и договори, сключвани с потребители.

(3) Секторните помирителни комисии разглеждат национални и трансгранични спорове между потребители и търговци в следните сектори на икономиката – енергетика,

водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги.

(4) Общите помирителни комисии разглеждат и спорове между потребители и търговци в сектори на икономиката, в които няма орган за АРС.

(5) Спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти, във връзка с прилагането на Закона за платежните услуги и платежните системи, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕО) № 924/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. относно презграничните плащания в рамките на Общността и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2560/2001 (ОВ, L 266/11 от 9 октомври 2009 г.) и на Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 г. за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебити в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 (ОВ, L 94/22 от 30 март 2012 г.) се разглеждат от Помирителната комисия за платежни спорове съгласно глава осма, раздел II от Закона за платежните услуги и платежните системи.

(6) Всяка секторна помирителна комисия (енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги) формира различни състави в зависимост от обхвата на дейност на съответния регулаторен или надзорен орган.

(7) Министърът на икономиката определя със заповед седалището и района на действие на общите и на секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

(8) Председателят на Комисията за защита на потребителите одобрява със заповед списък на председателите, заместник-председателите и останалите членове на общите и секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта и списъкът се публикуват на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите."

**§ 9.** Член 183 се изменя така:

„Чл. 183. (1) Общите помирителни комисии са в тричленен състав: председател, един представител на сдружение на потребителите и един представител на сдружение на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите съобразно предмета на спора определя председателите на общите помирителни комисии, които трябва да

са юрисконсулти или други служители с юридическо образование на Комисията за защита на потребителите.

(3) Останалите членове на общите помирителни комисии трябва да притежават подходяща квалификация съобразно предмета на спора, да не са осъждани за престъпления от общ характер и да не са лишени от правото да упражняват професията или дейността си в съответната професионална област, в която ще разглеждат спорове.

(4) Общите помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на сдруженията на потребителите и един представител на сдруженията на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако обща помирителна комисия не може да се създаде поради липса на представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците или на сдружение на потребителите, председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед друга обща помирителна комисия, която ще съдейства за разрешаване на спорове в района, в който не може да се създаде обща помирителна комисия."

**§ 10.** Член 183а се изменя така:

„Чл. 183а. (1) Секторните помирителни комисии са в тричленен състав: председател, определен от съответния регулаторен или надзорен орган, един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, съгласно предмета на спора.

(2) Съответните регулаторни и надзорни органи определят председателите на секторните помирителни комисии за всеки сектор, включен в обхвата на регулираните от тях дейности.

(3) Всички членове на секторните помирителни комисии трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да имат висше юридическо, икономическо или техническо образование или висше образование и поне три години професионален опит в съответния сектор;

2. да не са осъждани за престъпления от общ характер;

3. да не са лишени от правото да упражняват професията или дейността си в съответната професионална област, в която ще разглеждат спорове.

(4) Секторните помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако секторни помирителни комисии не могат да се създадат поради липса или поради несъгласие за участие на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, което да предложи свои представители, помирителното производство се разглежда в състав от председателите на секторните помирителни комисии и двама представители на Комисията за защита на потребителите."

**§ 11.** Създава се чл. 183б:

"Чл. 183б. (1) Председателите на общите и на секторните помирителни комисии имат заместници, като броят им се определя от Комисията за защита на потребителите, когато помирителните комисии са общи, и от съответните надзорни или регулаторни органи, когато помирителните комисии са секторни, в зависимост от предмета на спора.

(2) Заместник-председателите трябва да отговарят на изискванията на чл. 183, ал. 2, когато помирителните комисии са общи, или на изискванията на чл. 183а, ал. 3, когато помирителните комисии са секторни.

(3) Заместник-председателите изпълняват правомощията на председателите в тяхно отсъствие, при отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост или в случаите, когато им е възложено образуване на помирителни производства по постъпили заявления."

**§ 12.** Създава се чл. 183в:

"Чл. 183в. (1) Комисията за защита на потребителите, в случаите на секторни помирителни комисии, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора предлагат на председателя на Комисията за защита на потребителите за включване в списъка по чл. 182, ал. 8 най-малко по трима свои представители.

(2) Разходите за възнаграждения на членовете, предложени за участие в общите и в секторните помирителни комисии по този раздел се поемат от Комисията за защита на потребителите, съответния регулаторен или надзорен орган, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците, които са ги определили."

**§ 13.** Създава се чл. 183г:

"Чл. 183г. (1) Общите и секторните помирителни комисии отговарят на изискванията за процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове и спазват принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложи в глава девета, раздел II на този закон.

(2) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителите и търговците за дейността си, насърчават ги да решават споровете си извънсъдебно, сътрудничат и обменят опит с други органи за АРС на национално ниво, както и с органи за АРС на други държави – членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове.

(3) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителя за компетентния орган за алтернативно решаване на спорове, когато получат заявление на потребител срещу търговец и предметът на спора не е от тяхната компетентност.

(4) Общите и секторните помирителни комисии спазват правилата за защита на личните данни съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.”

**§ 14.** Създава се чл. 183д:

„Чл. 183д. (1) В случай на спор потребителят първо трябва да го отнесе за разглеждане директно към търговеца и страните да се опитат да го решат помежду си.

(2) Когато страните по ал. 1 не са успели да решат спора помежду си, потребителят може да сезира общите или секторните помирителни комисии в зависимост от предмета на спора с подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите, която администрира дейността на общите и секторните помирителни комисии.

(3) Заявлението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

(4) Помирителното производство е неприсъствено за страните по спора и обменът на документи може да се извършва, както онлайн, така и офлайн (на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите – централно и териториални поделения, по пощенски път, по факс).”

**§ 15.** Създава се чл. 183е:

„Чл. 183е. Участието на търговеца или на упълномощен негов представител в процедурата за АРС е доброволно и се осъществява чрез оказване на съдействие и предоставяне на помирителната комисия необходимата информация, документи, становища, експертизи за постигането на споразумение с потребителя.”

**§ 16.** Създава се чл. 183ж:

„Чл. 183ж. (1) Общите и секторните помирителни комисии съдействат за разрешаване на спорове между потребители и търговци, като изготвят помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

(2) Когато страните по спора са сключили споразумение, но някоя от тях не изпълнява задълженията си по него, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора – предмет на споразумението.

(3) Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, постигнато в помирителното производство, като го предоставят за одобрение пред компетентния съд.

(4) Общите и секторните помирителни комисии не разглеждат повторно спорове между потребители и търговци, за които е изготвено помирително предложение, независимо дали страните са го приели или не.”

**§ 17.** Създава се чл. 183з:

„Чл. 183з. Надзорните и регулаторните органи оказват съдействие и си сътрудничат с общите и със секторните помирителни комисии при изпълнение на техните задължения в хода на помирителното производство.”

**§ 18.** Създава се чл. 183и:

„Чл. 183и. Председателят на Комисията за защита на потребителите изготвя годишен доклад за дейността на общите и на секторните помирителни комисии въз основа на получената информация от председателите на съответните общи и секторни помирителни комисии и го предоставя на министъра на икономиката. Годишният доклад се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.”

**§ 19.** Член 184 се изменя така:

„Чл. 184. (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед медиатори, които са служители на комисията и съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци.

(2) Съдействието се осъществява по искане на потребител с подаване на заявление до Комисията за защита на потребителите, като производството пред медиатор се провежда в населено място, посочено измежду населените места, в които Комисията за защита на потребителите има териториални поделения.”

**§ 20.** Създава се чл. 184а:

„Чл. 184а. (1) Производството пред общите и секторните помирителни комисии и медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

(2) Давност спира да тече, когато е образувано производство пред общите и секторните помирителни комисии или медиатор.”

**§ 21.** Чл. 185 се изменя така:

„Чл. 185. Министърът на икономиката издава правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии и правилник за дейността на медиаторите в съответствие с изискванията на глава девета, раздел II.“

§ 22. В глава девета досегашният раздел III става раздел IV.

§ 23. В чл. 186, ал. 2 се правят следните изменения и допълнения:

1. В т. 1 накрая се добавя „глава девета, раздел II „Алтернативно решаване на потребителски спорове“ и раздел III „Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове“.

2. В т. 10 се създава буква „п“:

„п) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО.“

3. Създава се т. 11:

„11. Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ, L165/1 от 18 юни 2013 г.).“

§ 24. В чл. 191 се създава ал. 6:

„(6) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за спазване на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО.“

§ 25. Създава се чл. 225в:

„Чл. 225в. За неизпълнение на задължението за предоставяне на информация на потребител по чл. 181н на виновните лица се налага глоба от 200 до 500 лв., а на едноличните търговци и юридически лица – имуществена санкция в размер от 500 до 1500 лв. за всеки отделен случай.“

§ 26. В Допълнителните разпоредби се правят следните изменения и допълнения:

1. Създават се § 12б, 12в, 12г, 12д, 12е:

„§ 12б. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и разпоредби на законодателството на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на европейското законодателство, които съдържат специални изисквания относно извънсъдебното решаване на спорове на потребители срещу търговци, се прилагат

разпоредбите на този закон, освен ако в глава девета, раздел II на този закон е предвидено друго.

§ 12в. При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и разпоредбите на друг закон, който съдържа специални изисквания относно извънсъдебно решаване на спорове на потребители срещу търговци и който не въвежда изисквания на законодателството на Европейския съюз, се прилага този закон, освен ако в глава девета, раздел II на този закон не е предвидено друго.

§ 12г. Разпоредбите на глава девета, раздел II не накърняват разпоредбите на Закона за медиацията, въвеждащ изискванията на Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно някои аспекти на медиацията, гражданско правни и търговско правни въпроси (ОВ, L 136/3 от 24 май 2008 г.).

§ 12д. Разпоредбата на чл. 181н на този закон не възпрепятства задълженията за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за правна защита, които се съдържат в други правни актове на Европейския съюз и се прилагат в допълнение.

§ 12е. Разпоредбата на чл. 181м не засяга разпоредбите относно давностните срокове в международните споразумения, по които държавите –членки на Европейския съюз, са страни.”

2. В § 13 се създава т. 44:

„44. „Обичайно пребиваване” е понятието в съответствие с Регламент (ЕО) 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета относно приложимото право към договорни задължения (Рим I).”

3. В § 13а се създава т. 13:

„13. 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).”

#### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 27. Висящите производства пред помирителите комисии, образувани до влизането в сила на закона, се довършват по досегашния ред.

§ 28. Министърът на икономиката до 9 юли 2018 г. и на всеки четири години след това предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС по чл. 181ф, ал. 1.

§ 29. В Закона за платежните услуги и платежните системи (обн., ДВ, бр. 23 от 2009 г.; изм. и доп., бр. 24 и 87



от 2009 г., бр. 101 от 2010 г., бр. 105 от 2011 г. и бр. 103 от 2012 г.) се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 129 ал. 5 се изменя така:

„(5) Ежегодно до един месец след изтичането на календарната година председателят на комисията изготвя годишен доклад за дейността, който предоставя на Българската народна банка, на Комисията за защита на потребителите и на организациите, утвърдили листите по ал. 1. При изготвяне на годишния доклад се спазват изискванията на чл. 181ж от Закона за защита на потребителите.“

2. В чл. 131, ал. 1 се създава изречение трето:

„Възражението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и онлайн чрез интернет страницата на комисията.“

3. Създава се чл.136а:

„Чл. 136а. За дейността на комисията като орган за алтернативно решаване на спорове се прилагат разпоредбите на глава девета, раздел II от Закона за защита на потребителите.“

**§ 30.** В Закона за потребителския кредит (обн., ДВ, бр. 18 от 2010 г.; изм. и доп., бр. 58 от 2010 г., бр. 91 от 2012 г., бр. 30 от 2013 г., бр. 35 и 61 от 2014 г. и бр. 14 от 2015 г.) се правят следните изменения:

1. В чл. 25, ал. 6 думите „чл. 68б - 68л“ се заменят с „чл. 68б - 68м“.

2. В чл. 40 думите „чл. 182-184“ се заменят с „глава девета, раздел III“.

Законът е приет от 43-ото Народно събрание на ..... 2015 г. и е подпечатан с официалния печат на Народното събрание.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ:**

**(Цецка Цачева)**

## **М О Т И В И**

### **към проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите**

Проектът на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите (ЗИД на ЗЗП) цели да въведе в българското законодателство изискванията на 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 165/63 от 18 юни 2013 г.) и да създаде условия за прилагане на 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 165/1 от 18 юни 2013 г.).

Проектът на ЗИД на ЗЗП регламентира извънсъдебното решаване на потребителски спорове, като предвижда, че всички спорове между потребители и търговци по повод продажба на стоки или предоставяне на услуги ще могат да бъдат отнесени до орган за алтернативно решаване на спорове (орган за АРС). Всеки орган за АРС трябва да разглежда спорове както на национално ниво, така и трансгранични спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове. В съответствие с изискванията на Регламента на европейско ниво ще се изгради платформа за онлайн решаване на спорове („платформа за ОРС“). Тази платформа за ОРС ще предлага единен портал за достъп на потребители и търговци, които искат да решат спора си по извънсъдебен път, възникнал от договори за онлайн продажба на стоки или услуги. Достъпът до платформата ще е възможен на всички официални езици на ЕС и нейното използване ще е бесплатно.

С проекта на закон се създават условия за равнопоставеност на различните способности за алтернативно решаване на спорове, като се дава възможност на всеки орган за извънсъдебно решаване на потребителски спорове да функционира като национален орган за АРС, ако отговаря на заложените законови критерии. Органите за АРС могат да бъдат еднолични или колегиални, публични или частни, а в зависимост от изхода на процедурата – те могат да предлагат решение, чието спазване има доброволен характер; да налагат решение, което е задължително за спазване, или само да събират страните по спора, за да им се помогне в намирането на решение по взаимно съгласие. По този начин се гарантира запазване на разнообразието от видове органи, които решават спорове извънсъдебно, като едновременно се дава възможност за

създаване на нови органи за АРС, отчитайки тяхната специфика на устройство и начин на функциониране.

Разпоредбите на директивата за АРС, въведени в проекта на ЗИД на ЗЗП, няма да се прилагат за процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи за решаването на спора, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец; процедури, в рамките на разработени от търговеца правила за разглеждане на жалби на потребители; услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер; спорове между търговци; преки преговори между потребител и търговец; образувани съдебни производства, в хода на които съдът приканва страните за доброволно уреждане на спора; процедури, започнати от търговец срещу потребител; здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед на оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия, и държавни образователни институции за обучение след завършване на средно или висше образование.

Проектът на ЗИД на ЗЗП поставя изисквания към органите за АРС и техните процедурни правила за работа, като въвежда принципи за независимост, безпристрастност, експертност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност. Спазването на посочените законови критерии гарантира качествени, компетентни и висококвалифицирани органи за АРС, които действат за разрешаване на национални и трансгранични спорове в рамките на целия ЕС.

Съгласно изискванията на Директива 2013/11/ЕС всеки орган за АРС е длъжен да има актуална интернет страница, която да позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн, и ако е приложимо, да могат да подават жалби и офлайн. Едновременно с това обменът на информация между страните трябва да може да се извършва чрез електронни средства или по пощенски път. По този начин се осигурява по-лесен и бърз достъп на потребителя до извънсъдебни процедури за решаване на спорове, като се отчита и развитието на електронната комуникация. При разглеждане на спорове органите за АРС гарантират спазването на правилата за защитата на личните данни.

Следва да се подчертае, че органите за АРС трябва да имат процедурни правила за работа, които да са съобразени с изискванията на закона, и се дава възможност в тях да се предвидят някои изключения, при които органите за АРС да могат да откажат разглеждането на спор между потребител и търговец.

С цел спазване на принципите на експертност, независимост и безпристрастност проектът на закон предвижда физическите лица, които участват в разглеждане на спорове, да притежават необходимите знания и умения в областта на

извънсъдебното или съдебно решаване на потребителски спорове; да са назначени за достатъчно дълъг срок, да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина и да получават възнаграждение, което да не зависи от изхода на процедурата. Също така, физическите лица не могат да получават указания от страните по спора и трябва да им предоставят информация при наличието на конфликт на интереси (като финансови, преки, косвени интереси или лични/служебни отношения с някоя от страните).

Изключително важно е да се подчертае, че когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен. По този начин се обезпечава вземането на обективно решение по спора и се осигурява независимост на органа за АРС в работата му. Също така, в случаите когато държавни служители отговарят за решаването на спора, те се считат за представители на интересите и на потребителите, и на търговците. Предвидено е, физическите лица, които участват в състава на колегиалния орган, да получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.

Проектът на ЗИД на ЗЗП предоставя възможност на сдружения на търговци или техни професионални организации, ако желаят да изградят органи за АРС. Освен, че те трябва да отговарят на всички законови изисквания, за да се отчете спецификата и да се гарантира независимостта на този орган, физическите лица, които са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът, съответната организация на търговците трябва да разполага с отделен собствен бюджет, предназначен за участието на физическите лица в работата на органа за АРС, който да е достатъчен за изпълнение на техните задачи.

Разпоредбите на законопроекта включват и изисквания за прозрачност на дейността на органите за АРС. За да се постигне това, те трябва да публикуват на интернет страницата си и да осигурят на траен носител или чрез други подходящи средства публичен достъп до: данните им за контакт и признат ли е за орган за АРС; физическите лица, които участват в работата му; видовете спорове, които разглеждат; разходи за потребителите, ако има такива; правни последици от изхода на процедурата и др. По този начин потребителите получават предварително цялата информация, която им е необходима, за да вземат решение дали да се обърнат към органа за АРС с искане за разглеждане на спора им с търговеца. За да се гарантира в още по-голяма степен прозрачността на органите за АРС, те са задължени да изготвят годишен доклад за дейността си, който се публикува на интернет страницата им.

В законопроекта е предвидено, че процедурите за АРС трябва да бъдат ефективни и да избягват определени

недостатъци, с които се свързват съдебните процедури, като разходи, продължителност и сложност. В съответствие с изискванията на Директива 2013/11/ЕС се предвижда споровете да бъдат решавани в срок, не по-дълъг от 90 дни от получаване на всички документи и доказателства, а страните не са задължени да ползват услугите на адвокат или юрист. Предвидено е процедурата за АРС да е безплатна или с умерени разходи, както и да е лесно достъпна онлайн и офлайн за двете страни по спора. По този начин се създава отлична предпоставка за страните да търсят трайно разрешаване на спора чрез взаимни отстъпки, което ще им спести време и разходи в едно бъдещо съдебно производство.

Процедурите за АРС трябва да бъдат и справедливи, и да дават възможност на страните да изразят своята позиция в разумен срок; да получат всички доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна; да бъдат информирани, че не са длъжни да ползват услугите на адвокат, но че могат да бъдат представлявани или подпомогани от трето лице на всеки етап от процедурата; да бъдат уведомени за резултата от процедурата за АРС в писмена форма или на траен носител и да получат мотивите, на които се основава решението. Двете страни по спора трябва да могат да предоставят информацията и доказателствата, без да присъстват лично. Неприсъственото разглеждане на спорове ще улесни участието на търговците и потребителите в работата на органите за АРС и ще насърчи трансграничната онлайн търговия на бизнеса към потребителите.

Проектът на закон поставя някои допълнителни изисквания, в случаите когато орган за АРС решава спора с предлагане на решение. В тези случаи е необходимо страните да бъдат информирани, че могат да се оттеглят на всеки етап от процедурата и да получат информация за това свое право преди започване на производството. Едновременно с това, преди да приемат или изпълнят предлаганото решение, трябва да знаят, че участието в процедурата за АРС не ги лишава от възможност да търсят защита по съдебен ред и да им се предоставя разумен срок за размисъл, преди да приемат предложено решение или споразумение по взаимно съгласие.

Органите за АРС трябва да спазват принципа на свобода и да не лишават потребителя от правото му да предяви иск в съда. Ако потребител и търговец са сключили предварително споразумение за подаване на жалба до орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, това споразумение е нищожно, ако лишава потребителя от правото му да предяви иск в съда.

Важен момент е, че орган за АРС, който решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението ще има задължителна сила само ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на

търговеца не се изисква, ако съгласно правилата за работа на органа за АРС се предвижда, че решенията са задължителни за търговеца.

Органите за АРС трябва да спазват принципа на законосъобразност, когато спорът между потребител и търговец се решава чрез налагане на решение. Този принцип урежда кое е приложимото право в случай на противоречие на закони.

В съответствие с Директива 2013/11/ЕС, въведена в проекта на ЗИД на ЗЗП и на Регламент № 524/2013, е включено задължение търговците да предоставят по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на своите интернет страници или в общите си условия информация за действащите органи за АРС, които разглеждат спорове в обхвата на тяхната дейност. Когато търговец е поел предварителен ангажимент за участие или е длъжен да използва конкретен орган за АРС, той информира потребителите, че в случай на спор, същият ще се разглежда от посочения от търговеца орган за АРС. От друга страна, Регламент 524/2013 за онлайн решаване на спорове също предвижда задължение за търговците, сключващи договори за онлайн продажби или услуги и онлайн в местата за търговия, установени в рамките на ЕС, да поставят на своите интернет страници електронна връзка към специално изградената от ЕК платформа за онлайн решаване на спорове, както и да предоставят и електронните си адреси за връзка с тях. Предоставянето на информация на потребителите за органите за АРС, в чийто обхват на дейност попадат, не означава, че търговците трябва да го използват в случай на спор с потребител. Същевременно, когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца и същият не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информация за органа за АРС, който разглежда спорове в обхвата на неговата дейност, като посочва дали ще го използва или е поел ангажимент за участие, или е длъжен да използва този орган.

Предоставянето на информация за органите за АРС се приема и като част от преддоговорната информация, която търговците трябва да предоставят на потребителите, произтичаща от Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите, която вече е част от действащо законодателство за защита на потребителите във всички държави членки.

Освен достъпа и изискванията, приложими към органите за АРС, проектът на закон урежда ролята на компетентните органи на национално ниво. Проектът на ЗИД на ЗЗП определя министъра на икономиката да изпълнява функциите на компетентен орган и му предоставя правомощия да преценява, доколко органите, които желаят да бъдат признати за органи за АРС, отговарят на изискванията, посочени в Директива 2013/11/ЕС. Едновременно с това министърът следи дали органите за АРС спазват задълженията, предвидени в Регламент № 524/2013 за онлайн решаване на спорове.

Органите за решаване на спорове могат да подават до министъра на икономиката заявление с необходимите документи, и ако отговарят на законовите изисквания, министърът ги включва в списък на признатите органи за АРС. Съгласно разпоредбите на законопроекта министърът на икономиката изготвя списък на признатите органи за алтернативно решаване на потребителски спорове, действащи на национално ниво, който се утвърждава със заповед. Министърът на икономиката предоставя списъка на органите за АРС на Европейската комисия и при необходимост го актуализира. Също така на всеки четири години министърът предоставя доклад на ЕК за развитието и функционирането на органите за АРС. По този начин министърът на икономиката изпълнява правомощия не само по отношение на формалното признаване на органите за АРС като такива, но изпълнява и редица административни функции. Необходимо е тези функции да се осъществяват от постояннодействащ административен орган, който разполага с необходимите човешки и финансови ресурси и който ще извършва официална нотификация на признатите от него органи за АРС.

Със законопроекта се цели да бъдат въведени мерки по прилагане на Регламент № 524/2013. Разпоредбите на законопроекта определят Европейския потребителски център (ЕПЦ) към Комисията за защита на потребителите за контактна точна съгласно чл. 7 от Регламент № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове. В това си качество ЕПЦ ще съдейства на потребителите да получат достъп до функциониращ орган за АРС в друга държава – членка на Европейския съюз, който е компетентен да го разгледа по отношение на спорове, които възникват при трансгранични договори за продажба или за предоставяне на услуги.

Един от основните елементи на проекта на ЗИД на ЗЗП е предоставянето на информация за съществуващите органи за АРС. Проектът на ЗИД на ЗЗП предвижда задължение за министъра на икономиката, органите за АРС и за Европейския потребителски център към Комисията за защита на потребителите да публикуват на своите интернет страници списъка на признатите органи за алтернативно решаване на спорове, електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван консолидираният списък на органите за АРС на държавите – членки на Европейския съюз, както и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Наред с това Комисията за защита на потребителите ще насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и за техните правила за работа, както и за тяхното използване от потребителите и търговците. Комисията за защита на потребителите ще ги насърчава да предоставят информация за органите за АРС и за платформата за ОРС на техните интернет страници.

С предложения проект на ЗИД на ЗЗП се доразвива и усъвършенства структурата, обхватът на действие и начинът на работа на помирителните комисии към Комисията за защита на

потребителите, за да могат те да бъдат признати за органи за алтернативно решаване на потребителски спорове, в изпълнение на изискванията на Директива 2013/11/ЕС.

В тази връзка се предвижда освен сега действащите общи помирителни комисии по Закона за защита на потребителите (ЗЗП) към Комисията за защита на потребителите да бъдат създадени секторни помирителни комисии, които ще разглеждат спорове между потребители и търговци в областта на енергетиката, водоснабдителни и канализационни услуги, електронните съобщения и пощенските услуги, транспорта и финансовия сектор.

Общите помирителни комисии ще съдействат за разрешаване на спорове, свързани с договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, предоставяне на съществена информация, туристически услуги и договори, сключвани с потребители. С проекта на ЗИД на ЗЗП се разширява обхватът им на действие, като се предвижда да разглеждат и спорове в сектори на икономиката, в които няма орган за АРС.

В съответствие с изискванията на Директивата броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и търговците, трябва да бъде равен. За тази цел се предвижда помирителните комисии, администрирани от КЗП, да бъдат колегиални органи в тричленен състав. Съобразно вида на спора съставът на помирителните комисии ще бъде различен.

Общите помирителни комисии ще включват експерти, притежаващи подходяща квалификация, а именно – един представител на Комисията за защита на потребителите, който е председател на комисията, представител на сдружение на търговците, браншовите организации или камара на търговците и представител на сдружение на потребителите.

Секторните помирителните комисии, които ще разглеждат спорове в областта на енергетиката, водоснабдителни и канализационни услуги, електронните съобщения и пощенските услуги, транспорта и финансовия сектор, ще се състоят от председател, определен от съответния регулаторен или надзорен орган съобразно конкретния спор (с цел осигуряване на най-добрата експертиза при разглеждането на спора), представител на Комисията за защита на потребителите, представляващ интереса на потребителя в спора, и представител на сдружение на търговците, браншовите организации или камара на търговците от съответния сектор, съобразно предмета на искането, представляващ интересите на търговеца.

Проектът на ЗИД на ЗЗП предвижда председателите на помирителните комисии да имат заместници, като броят им ще се определя от съответните регулаторни или надзорни органи.



По отношение на разходите за участие в състава на помирителната комисия е включена разпоредба, съгласно която възнагажденията на членовете на помирителните комисии се поемат от съответния орган, съответно от сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или от камара на търговците, които са ги определили.

Предвидено е министърът на икономиката да определя със заповед седалището и района на действие на общите и секторните помирителни комисии. От друга страна, председателят на Комисията за защита на потребителите ще одобрява със заповед списък на председателите, заместник-председателите и останалите членове на общите и секторни помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. За да може да бъде изготвен списъкът на общите помирителни комисии, Комисията за защита на потребителите ще излъчва председатели и заместник-председатели, а сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците ще излъчват по трима свои представители, които ще участват в работата им. За секторните помирителни комисии регулаторните и надзорните органи ще трябва да предоставят имената на председателите и на заместник-председателите на съответната комисия за всеки сектор от обхвата на регулираната от тях дейност, а Комисията за защита на потребителите, когато участва като член на секторните помирителни комисии, и сдруженията на търговците, браншовите организации или Камарата на търговците от съответния сектор – съгласно предмета на спора, ще предлагат най-малко по трима свои представители, които да бъдат включени в списъка, одобрен със заповед на председателя на КЗП. За да бъде осигурена прозрачност, заповедта и списъкът ще се публикуват на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

С цел поощряване на потребителите да решават възникналите спорове на ранен етап и директно с търговците е включено като задължително условие потребителите да са подали жалба за решаване на спора към съответния търговец и след това да могат да сезират помирителна комисия. Потребителите ще могат да сезират помирителните комисии чрез подаване на заявление с искане за оказване на съдействие. Заявлението и придружаващите го документи ще могат да се подават на хартиен носител, но също така и по електронна поща или чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

Предвидената с проекта на ЗИД на ЗЗП процедура цели да създаде действащи правила за работа, като отчита правата и интересите на двете страни по спора. За да е ефективно помирителното производство, в търсене на взаимно приемливо решение се изисква добрата воля за участие и на двете страни. Със законопроекта се запазва доброволният принцип на участие на търговеца или на упълномощен негов представител и когато потребител сезира помирителна комисия с искане за разглеждане

на спор, търговецът ще преценява дали да участва в процедурата за всеки отделен случай. Доброволното участие на търговеца или на упълномощен негов представител в процедурата за АРС ще се изразява в оказване на съдействие и предоставяне на необходимата информация, документи, становища, експертизи на помирителната комисия с цел намиране на взаимноприемливо решение и постигане на споразумение с потребителя.

Важно е да се подчертае, че общите и секторните помирителни комисии след запознаване с всички факти и обстоятелства по спора, изготвят помирително предложение и го предоставят на страните за одобрение. Помирителното предложение няма задължителен характер и не обвързва страните. Само когато двете страни по спора се съгласят с него и го подпишат, то ще има сила на споразумение между тях.

След приемането на проекта на ЗИД на ЗЗП и обнародването му в Държавен вестник се предвижда министърът на икономиката да издаде Правилник за дейността на помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите, където подробно ще бъдат разписани правилата за работа на помирителните комисии и впоследствие те ще бъдат нотифицирани пред Европейската комисия като органи за алтернативно решаване на потребителски спорове.

Въвеждането на изискванията на Директива 2013/11/ЕС в националното законодателство налага внасянето на някои изменения в нормативната уредба по отношение на дейността на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите, уредена в глава осма на Закона за платежните услуги и платежните системи. Законопроектът предвижда разпоредбите на глава девета, раздел II „Алтернативно решаване на потребителски спорове“ от Закона за защита на потребителите да се прилагат и по отношение на Помирителната комисия за платежни спорове. За да отговоря на изискванията на Директива 2013/11/ЕС и след преценка на министъра на икономиката, да бъде нотифицирана пред Европейската комисия като орган за АРС.

Разпоредбите на Директива 2013/11/ЕС трябва да бъдат въведени в националното законодателство не по-късно от 9 юли 2015 г., като разпоредбите на Закона за защита на потребителите, въвеждащи изискванията на Директивата трябва да се прилагат считано от тази дата. Не по-късно от 9 януари 2016 г. министърът на икономиката трябва да нотифицира пред Европейската комисия първия списък на органите за АРС. Разпоредбите на Регламент № 524/2013 по отношение на органите за АРС ще се прилагат считано от 9 януари 2016 г.

С предложените изменения и допълнения на Закона за защита на потребителите се постига съответствие с европейското право и се създават условия за подобряване на достъпа на потребителите до алтернативни способи за решаване на спорове и повишаване нивото на потребителска защита чрез осигуряването на прости, ефикасни, бързи и евтини начини за разрешаване на

национални и трансгранични спорове, възникнали между потребители и търговци.

**МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**(Бойко Борисов)**

