



Решаване на спорове онлайн: нова платформа за потребителите и търговците

Брюксел, 15 февруари 2016 г.

Днес Европейската комисия пусна в действие нова платформа, която ще помага на потребителите и търговците да решават онлайн спорове, свързани с покупки, направени онлайн.

Платформата за **онлайн решаване на спорове** (ОРС) представлява единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани **както с национални, така и с трансгранични онлайн покупки**. Това ще става чрез насочване на споровете към националните органи за алтернативно решаване на спорове (АРС), които са свързани към платформата. Тези органи са били подбрани от държавите членки въз основа на критерии за качество и Комисията е била уведомена за тях.

Вера **Йоурова**, комисар по въпросите на правосъдието, потребителите и равнопоставеността между половете, заяви: „*Повечето потребители, които са имали проблеми при пазаруването онлайн, не подават жалба, тъй като смятат, че процедурата е твърде дълга и няма да реши техния проблем. Платформата за онлайн решаване на спорове е иновативен инструмент, който спестява време и пари на потребителите и търговците. Тя ще повиши доверието на потребителите при пазаруването онлайн и ще подкрепи предприятията, които продават зад граница, като по този начин ще допринесе за развитието на европейския цифров единен пазар*“.

Основни характеристики на платформата:

- Платформата **се използва лесно** и е достъпна от всички видове устройства. Потребителите могат да попълнят формуляра за жалби на платформата, като следват три лесни стъпки.
- Платформата предлага на ползвателите ѝ възможността за провеждане на цялата процедура по решаване на спора **онлайн**.
- Платформата е **многоезична**. Платформата предлага функция за писмен превод в помощ на страните по спора, намиращи се в различни европейски държави.

Днес приблизително 117 органа за алтернативно решаване на спорове от 17 държави членки са свързани към платформата за онлайн решаване на спорове. Комисията работи с държавите членки, за да **включи в платформата всички държави членки и сектори** във възможно най-кратък срок. Алтернативното решаване на спорове (АРС) представлява **бърз и евтин начин** за решаване на споровете. Общата тенденция показва, че споровете се решават за максимум 90 дни. Опитът на европейските потребители, които са използвали алтернативното решаване на спорове, е по-скоро положителен: 70% са посочили, че са доволни от начина, по който жалбата им е била разгледана по тази процедура. Това е допълнителен начин, по който потребителите могат да решават споровете си, и не замества възможността за започване на съдебно производство, което обаче обикновено излиза по-скъпо и отнема повече време (само 45% от потребителите са доволни от начина, по който съдът е разгледал жалбата им).

Търговците също ще имат полза от тази нова платформа, тъй като процедурите за алтернативно решаване на спорове ще им помогнат да **избегнат значителни съдебни разноски** и да поддържат добри отношения с клиентите си.

Контекст

Правното основание за създаването на платформата за онлайн решаване на спорове е [Регламентът относно онлайн решаване на потребителски спорове](#), в който се описват основните функции на платформата и работният процес, свързан със споровете, по които са подадени жалби чрез платформата. Регламентът се основава на [Директивата за алтернативно решаване на потребителски спорове](#), с която се гарантира достъпът на потребителите до алтернативно решаване на спорове при уреждането на договорните им спорове с търговци.

Достъпът до алтернативното решаване на спорове се гарантира без значение какви продукти или услуги са закупени, независимо дали продуктите или услугите са закупени онлайн или офлайн и

дали търговецът е установен в държавата членка на потребителя или в друга държава членка.

Държавите членки изготвят национални списъци на органите, които предлагат процедури за алтернативно решаване на спорове (органи за АРС). Всички органи за алтернативно решаване на спорове, включени в тези списъци, трябва да спазват задължителните изисквания за качество, установени в законодателството на ЕС.

За повече информация

[Платформа за ОРС](#)

[Уебсайт на ГД „Правосъдие и потребители“ за АРС/ОРС](#)

IP/16/297