

Ролята на ЕПЦ при решаване на трансгранични жалби

www.ecc.bg

11 октомври 2022



Кои сме ние?

ECC-Net



ECC-Net е
създадена
през 2005 година

17 години,
19 центъра,
над 150 експерта,
24 езика

Съфинансира се от
Европейската комисия
и държавите членки,
Исландия, Норвегия и
Обединеното кралство

Информация

Съвети и съдействие

Помощ за решаване на трансгранични жалби

Цел:

Безплатна, индивидуална помощ за потребители, които имат проблем с покупки зад граница в ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство

Нашите цели

...като част от механизъм за индивидуално обезщетение за потребителите...

Съдействие за извънсъдебно решаване на потребителски жалби

Промотиране на Алтернативното решаване на спорове (АРС)

Сътрудничество с търговци и техни федерации

Съдействие при трансгранични съдебни процедури (напр. малки искиове)

ЕПЦ България е контактна точка за България за Онлайн платформата за решаване на спорове



Разглеждане на жалби

Предимства за потребителите и за бизнеса

01



**Без
законови,
културни и
езикови
барииери**

02



**Безплатна
процедура**

03



**Бързо
решение**

04



**Ефективно
разглеждане**

05



**Консенсусно
решение**

06



**Равенство и
върховенство
на закона**

Разглеждане на жалби

Предимства за всички заинтересовани страни



Споделяне на
случаите
по вътрешна мрежа

Лесно и ефективно
изпращане на
случаите –
без хартия

Преглед на
търговците
и на сектора

Регистриране
на запитвания
& жалби
90% vs 10%

Наблюдение върху
трансграничните
проблеми

Процедура за разглеждане на жалби

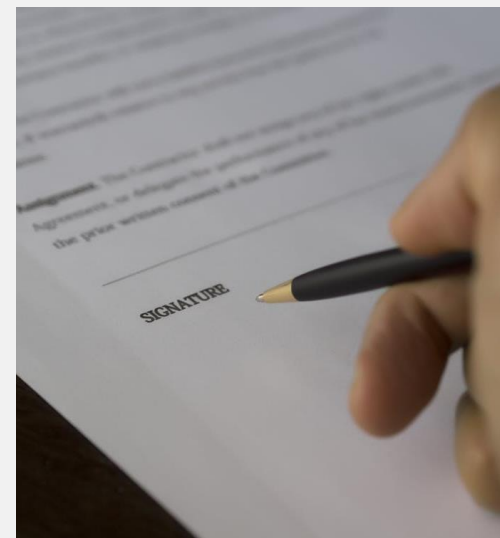
Кога помага ЕПЦ България



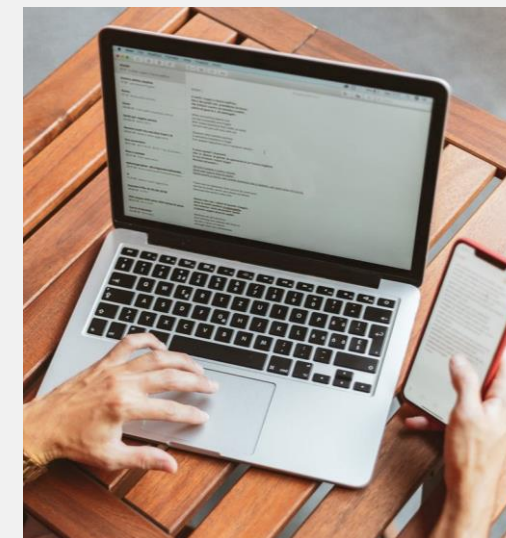
Клиентът трябва да е физическо лице



Търговецът да е регистриран в държава от ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство



Потребителят трябва да е потърсил търговеца, но той да отказва съдействие



Необходими са документи, имейли, снимки и други доказателства

Платформа за онлайн решаване на спорове



Защо?

Без езикови бариери

Избор на орган за APC

Помощ от Контактните точки за OPC

Европейска комисия > ... > Consumers > Resolve your consumer complaint >

Онлайн решаване на спорове

Намерете справедливо и ефективно решение на вашия проблем с онлайн покупка, без да завеждате дело в съда

- Начало
- Подаване на жалба
- Как функционира?
- Права на потребителите
- Раздел за търговци
- Органи за решаване на спорове
- Помощ

Подаване на жалба

Ако имате проблем със стоки или услуги, които сте купили по интернет, можете да използвате тази платформа, за да подадете жалба и тя да бъде разгледана от независим орган за решаване на спорове.

[Създаване на нова жалба >](#)

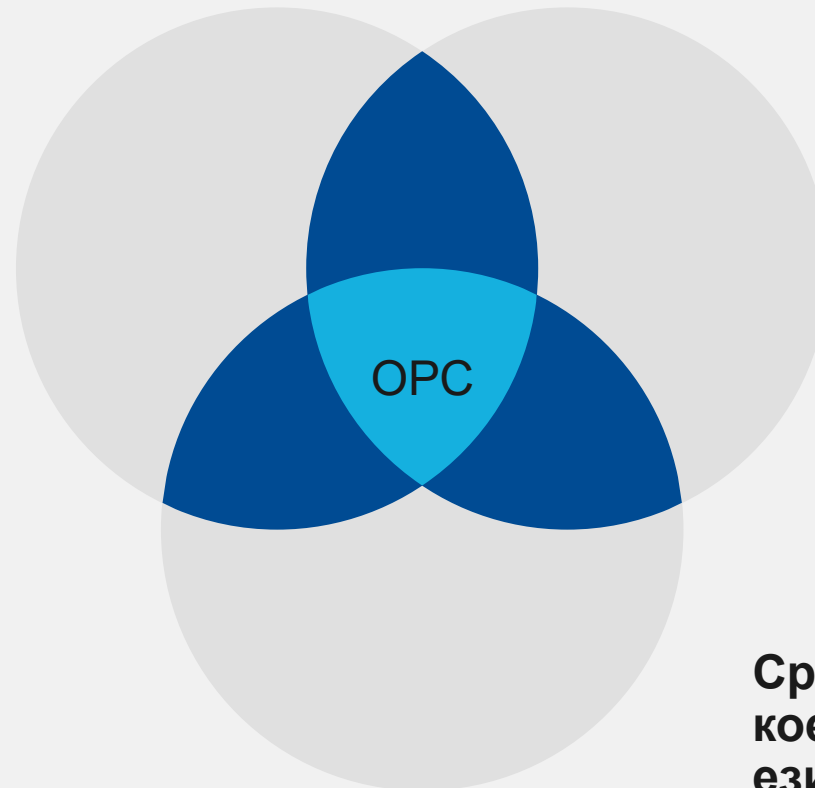
Платформа за онлайн решаване на спорове



Какво?

Не е орган за АРС, а канал за комуникация

Интерактивен,
безплатен сайт



Автоматизирана
процедура за
разглеждане на
жалби

Средство за превод,
което преодолява
езиковите бариери

Как работи платформата за ОРС



В 5 стъпки



*** Жалба срещу потребител само ако той е с местоживеене в Белгия, Германия, Люксембург или Полша.

Решаване на спорове

Как да намерим компетентния нотифициран орган за APC?

Регламент (ЕС) No 524/2013 (Регламент за OPC) създава Платформа за онлайн решаване на спорове, на която е публикуван списък с всички нотифицирани потребителски органи за APC.

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



87 във Франция
52 в Обединеното кралство
16 в България
3 във Финландия
2 в Румъния

Благодаря за вниманието

ЕПЦ България



СОНЯ СПАСОВА

s.spasova@ecc.bg

<https://www.linkedin.com/in/sonia-spasova/>

гр. София

Ул. „Бачо Киро“ 14

02 986 76 72