



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



# ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

## ПЪРВОНАЧАЛЕН ВАРИАНТ

### РАЗДЕЛ I: ПРЕДМЕТ

**Чл. 1.** Настоящите правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове (по-долу само Правила за APC) имат за предмет уреждането на структурата и организацията на органа за алтернативно решаване на спорове (APC) и процедурата, въз основа на които се провежда разрешаването на спора между търговец и потребител.

**Чл. 2.** Настоящите Правила за APC уреждат процедурите по APC между потребител и търговец, които завършват с предлагане на решение на страните по спора и с налагане на решение на страните по спора.

**Чл. 3.** (1) Органът за APC разглежда възникнали национални спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.

(2) Органът за APC разглежда и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени договори за онлайн продажби или 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 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за OPC за потребители)(ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.).



## **РАЗДЕЛ II. ПРОИЗВОДСТВО ЗАВЪРШВАЩО С ПРЕДЛАГАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА СТРАНИТЕ ПО СПОРА**

### **Започване на производството пред органа за APC**

**Чл. 4.** (1) Органът за APC може да бъде сезиран за разглеждане на спор, попадащ в обхвата на чл. 3 от настоящите Правила само от страната по спора, която има качеството на потребител по смисъла на § 13, т. 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за защита на потребителите.

(2) Жалбата се подава от потребителя или от негов представител по някой от следните начини:

- на хартиен носител в седалището на органа за APC на адрес: .....; молбата може да бъде изпратена на органа за APC на посочения адрес и по пощата или с куриер;

- на интернет страницата на органа за APC, използвайки предвидената за това електронна форма/ алтернативно – по електронната поща на органа за APC;

- по факс.

(3) Жалбата на потребителя трябва да бъде подадена на български език и трябва задължително да съдържа:

- трите имена, ЕГН и адрес на подателя и на неговия представител, ако има такъв, както и телефон за връзка;

- доказателство за представителната власт на адвоката ако потребителят е представляван от такъв;

- данни за търговеца, с който е налице спорът;

- доказателства, че потребителят е опитал да разреши спора директно с търговеца преди подаването на молбата до органа за APC (например по реда на рекламационното производство по Закона за защита на потребителите – чл. 122-129а);

- изложение на фактите по спора;

- всички писмени доказателства във връзка със спора, с които разполага;

- подпис на подателя (освен ако молбата се подава по електронен път).



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



(4) Към жалбата си потребителят трябва да приложи препис от същата и от писмените доказателства за връчване на ответника.

**Чл. 5.** (1) Ако органът за APC установи, че жалбата не отговаря на изискванията на чл. 3, ал. 3 и 4 от настоящите Правила, той уведомява потребителя, че следва да отстрани нередовностите, като му указва в какво се състоят те и предоставя на потребителя определен срок за отстраняването им, който срок не може да бъде по-кратък от седем календарни дни (тук може да се посочи и конкретен срок, който да е приложим винаги; например едноседмичен срок).

(2) Ако жалбата е редовна или нередовностите са отстранени в срок, органът за APC изпраща препис от същата и приложенията към нея на търговеца, като му указва, че в срок от четиринадесет календарни дни от получаването на съобщението може да подаде писмено или по електронен път становище, както и да представи писмени доказателства с препис за потребителя.

**Чл. 6.** (1) В тридневен срок от постъпването на търговеца органът за APC проверява дали са налице основанията да разгледа спора.

(2) Органът за APC отказва да разгледа спора на потребителя срещу търговеца, в случай че:

- Спорът не попада в предметния обхват на чл. 3 от настоящите Правила;
- Потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- Спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за APC, от органите на досъдебното производство или от съда;
- Жалбата е със стойност по-ниска от десет лева;
- Жалбата е със стойност по-висока от десет хиляди лева;
- Потребителят не е подал жалбата до органа за APC в срок от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца.

(3) Органът за APC може да откаже да разгледа спора ако прецени, че разглеждането на жалбата ще затрудни сериозно работата му поради високата фактическа и правна сложност на спора.



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



(4) Когато органът за АРС откаже да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал. 2 и 3, той трябва да мотивира отказа си пред двете страни не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

### Разглеждане на спора от органа за АРС

**Чл. 7.** (1) Производството пред органа за АРС е безплатно за потребителя.

(2) Разноските за адвокат, ако потребителят е ангажирал такъв за съдействие при подаването на молбата пред органа за АРС или за представителство в производството пред органа за АРС, остават изцяло за сметка на потребителя, независимо от изхода на производството.

**Чл. 8.** (1) След като приеме жалбата на потребителя и становището на търговеца, органът за АРС изпраща на препис от последното на потребителя.

(2) Органът за АРС може да поиска допълнителна информация от страните по спора с оглед правилното изясняване на фактическата обстановка и разрешаването на спора. Изисканата информация трябва да бъде предоставена в определен от органа за АРС срок, но не по-късно от седем календарни дни от получаването на съобщението за това.

**Чл. 9.** (1) След изясняването на предварителните въпроси, органът за АРС насрочва заседание за разглеждане на спора. Същото може да се проведе във физическото присъствие на страните при органа за АРС, чрез телефонна конферентна връзка, чрез друг вид аудиоконферентна връзка, чрез видеоконферентна връзка, включително чрез Скайп, или по друг подходящ начин, по преценка на органа за АРС.

(2) Органът за АРС уведомява страните за мястото и времето на заседанието за разглеждане на спора. Уведомяването се извършва по телефон, факс, електронна поща или чрез писмено съобщение, изпратено по пощата или чрез куриер.

(3) Заседанието за разглеждане на спора може да бъде проведено във физическото присъствие на страните единствено ако мястото на провеждането му е в населеното място, където е обичайното местоживее на потребителя.



Европейски съюз

## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



- (4) Страните по спора следва да бъдат уведомени за мястото и времето на заседанието за разглеждане на спора поне седем календарни дни преди провеждането му.
- (5) Със съобщението за насрочване на заседание за разглеждане на спора органът за APC е длъжен да уведоми страните за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи неговата независимост и безпристрастност, или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора.
- (6) В случай че някоя от страните по спора възрази срещу органа за APC въз основа на изложените обстоятелства по ал. 5, органът за APC прекратява процедурата за APC и при възможност предлага на страните да отнесат спора към друг компетентен орган за APC.
- (7) Органът за APC продължава участието в процедурата за APC, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата по ал. 5 и за правото си на възражение.

**Чл. 10.** (1) Органът за APC провежда заседанието за разглеждане на спора след като се увери, че страните са редовно уведомени за него по реда на чл. 9, ал. 4 от настоящите Правила.

- (2) Органът за APC напомня на потребителя, че процедурата е безплатна за него.
- (3) Страните имат право, на собствени разходи, да бъдат представлявани във всеки етап на производството от адвокат или да бъдат подпомагани от друго лице по техен избор (роднина, юристконсулт и др.).
- (4) Всяка страна може да поиска от органа за APC да назначи изготвянето на експертиза от специалист/вещо лице в конкретна област на науката, техниката, изкуствата и пр., за изясняване на въпрос по спора, за който са необходими специални знания. Разходите за изготвянето на експертизата са за страната, която я е поискала.
- (5) Органът за APC изслушва страните по спора, като преди това ги уведомява, че по тяхно желание може да ги изслуша поотделно, без присъствието на другата страна.
- (6) Преди обявяването на своето решение, органът за APC дава възможност на страните за последни изказвания.
- (7) Органът за APC обявява, че ще се произнесе с решение като посочва датата, на която същото ще бъде постановено. Тази дата не може да бъде по-късно от деветдесет дни, считано от датата на подаване на жалбата на потребителя.



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



(8) Органът за АРС обявява на страните, че постановеното от него решение ще представлява предлагане на решение за разрешаване на спора, което няма обвързваща сила за страните и те имат право да не го приемат и да потърсят правата си пред орган на държавното правосъдие.

(9) Органът за АРС предупреждава страните, че решението на спора, което ще им предложи може да се различава от решението, което биха получили при отнасяне на спора за разрешаване от съда.

(10) При постановяване на своето решение, органът за АРС е длъжен да прилага служебно императивните норми на българското, европейското и международното право, които са приети в защита на потребителите при отношенията им с търговците.

### Предлагане на решение на страните по спора

**Чл. 11.** (1) След като постанови своето решение, органът за АРС изпраща препис от същото на страните на посочените от тях адреси или на посочените от тях електронни пощи.

(2) Органът за АРС определя на страните срок, в който трябва да заявят дали приемат или отхвърлят предложеното решение. Липсата на отговор от страна на която и да е от страните в дадения срок означава мълчаливо отхвърляне на предложението на органа за АРС.

(3) Приемането от страна на страните на предложеното от органа за АРС решение, следва да се извърши писмено на адреса на органа за АРС или на неговата електронна поща.

(4) В случай че страните заявят в предоставения им срок, че приемат решението на органа за АРС, съпадащите им писмени или електронни изявления в тази връзка имат силата на извънсъдебна спогодба по смисъла на чл. 365 от закона за задълженията и договорите, с която се урежда спора помежду им.

## РАЗДЕЛ III. ПРОИЗВОДСТВО ЗАВЪРШВАЩО С НАЛАГАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА СТРАНИТЕ ПО СПОРА

### Компетентност на органа

**Чл. 14.** (1) Органът за алтернативно решаване на спорове, по искане на потребител, провежда процедури по алтернативно разрешаване на потребителски спорове с налагане на



Европейски съюз

## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



решение по смисъла на Глава Девета, Раздел Втори от Закона за защита на потребителите, 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.

(2) Потребителят изрично изразява желанието си производството да приключи с налагане на решение в заявлението за образуването му.

(3) По всяко време до постановяване на решението от органа за АРС потребителят може да отнесе спора за разглеждане пред съда и да прекрати образуваното производство.

(4) Когато потребителят е изразил изричното си желание производството да се проведе по настоящите правила с налагане на решение, изричното съгласие на търговеца не се изисква.

### Абсолютни основания за липса на компетентност

**Чл. 15.** Органът за алтернативно решаване на спорове не е компетентен да разглежда спорове във връзка с:

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

б) процедури за разглеждане на жалби на потребители по правила, разработени от търговеца;

в) услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;

г) спорове между търговци;

д) както и спорове между потребители;

е) директни преговори между потребител и търговец за решаване на спор между тях;

ж) образувани съдебни производства, в хода на които е започнало доброволно уреждане на спора;

з) процедури, започнати от търговец срещу потребител;



Европейски съюз

## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



и) 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;

й) държавни висши училища или държавни училища след завършено средно образование.

### Относителни основания за отказ на органа за APC да разгледа спора

**Чл. 16.** Органът за APC може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато:

- а) потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- б) спорът е явно неоснователен;
- в) спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за APC, от органите на досъдебното производство или от съда;
- г) жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;
- д) потребителят не е подал жалба до органа за APC в срок по-дълъг от пет години, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;
- е) разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за APC поради фактическата му и правна сложност.

### Съобщения до страните

**Чл. 17.** Потребителят се информира писмено за отказа да се разгледа искането му, като се посочват причините за това. Когато търговецът е уведомен за производството, на него също се изпраща уведомление. Уведомлението за отказ се изпраща на страните в рамките на три седмици от постъпване на първоначалната молба на потребителя.





## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



### Прекратяване при висящо производство

**Чл. 18.** Органът за APC може да откаже по-нататъшно разглеждане на спора на основанията, посочени в т. 2.1, ако причината отказа се появи или стане известна по време на производството.

### Разноски

**Чл. 19.** (1) Производството за APC е бесплатно за потребителите и те не заплащат такса за разглеждане на спора от органа за APC.

(2) Страните в производството не са задължени да използват услугите на адвокат или на друг юрист, като могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата.

(3) Разноските, направени от страните в производството (за представителство, експертизи, вещи лица, преводи и т.н.), са за тяхна сметка.

### Език на производството

**Чл. 20.** (1) Производството за APC се осъществява на български език.

(2) При трансгранични спорове производството може да се осъществи на английски език по искане на потребителя.

### Начало на производството (Бланка на заявление)

**Чл. 21.** (1) Производството започва с подаване на писмено искане на потребителя до органа за APC. Искането съдържа:

1. имената, адрес за кореспонденция, електронна поща за обратна връзка;
2. име/наименование и адрес на търговеца, срещу когото се подава заявлението;
3. изложение на фактите и обстоятелствата по спора;
4. формулиране на искането;
5. опис на документите, приложени към заявлението;



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



6. деклариране на обстоятелствата дали спорът е бил отнесен за решаване пред търговеца или пред друг орган.
  7. изричното изявление на потребителя, че е запознат със задължителния характер на решението и че изразява изрично съгласието си за това.
  8. подпис на заявителя или на упълномощеното лице, когато заявлението се подава на хартиен носител; в случай че заявлението се подава по електронен път, не се изисква то да бъде подписано с електронен подпис.
- (2) При подаване на искането потребителят може да използва образец от електронната страница на органа за АРС.
  - (3) Искането на потребителя може да се подаде по електронна поща, онлайн чрез интернет страницата на органа за АРС, по пощенски път или в канцеларията на органа за АРС.
  - (4) Потребителят представя към искането си и писмените доказателства, с които разполага. Когато потребителят подава искането си по електронен път, той представя писмените си доказателства в електронна форма (сканирани).
  - (5) При трансгранични спорове потребителят подава електронен формуляр за жалби чрез платформата за ОРС, достъпна на интернет страницата на органа за АРС.
  - (6) Когато искането не отговаря на ал.1, органът за АРС по подходящ начин съобщава това на потребителя, като изисква от него необходимата информация и/или документи.

### Изпращане на документите на търговеца

- Чл. 22.** (1) Заявлението и приложенията към него се изпращат на търговеца в срок 5 работни дни от постъпване на редовно искане от потребителя.
- (2) Ответната страна се уведомява, че в срок 10 работни дни от получаване на документите трябва да представи становище и доказателства.
  - (3) След постъпване на редовно искане от потребителя, органът за АРС съобщава на търговеца и на потребителя, че:
    - а) производството ще се проведе съгласно настоящите правила за АРС;
    - б) с участието си в производството потребителят се съгласява с правилата за АРС;



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



в) страните могат, по тяхно желание, да се представляват в производството от трето лице, като представителството от адвокат не е задължително;

г) производството може да бъде прекратено съгласно §.... от настоящите правила;

д) производството за потребителя е бесплатно, а търговецът ще дължи такса, съгласно Тарифата на органа, в случай, че искането на потребителя е основателно;

(4) След постъпване на редовно искане от потребителя, органът за АРС изпраща на търговеца Тарифата за таксите на органа, като определя таксата, която търговецът трябва да заплати, като посочва начина на плащане.

### Размяна на становища

**Чл. 23.** (1) Получените от търговеца страна становище и доказателства, ако има такива, се изпращат в срок 5 работни дни от получаването им на потребителя и му се предоставя срок 10 работни дни от получаването им за представяне на допълнително становище и нови доказателства.

(2) Ако потребителят представи допълнително становище и/или нови доказателства, органът за АРС в срок 5 работни дни от получаването им ги изпраща на търговеца и му дава срок 10 работни дни от получаването им да представи допълнително становище и нови доказателства, ако има такива.

### Искане на допълнителна информация, доказателства.

**Чл. 24.** Когато това е необходимо за изясняване на спора, органът за АРС изисква допълнителна информация от страните.

### Доказателства

**Чл. 25.** Органът за АРС разглежда потребителски спорове въз основа на предоставените от страните документи, доказателства, експертизи и становища на страните.



## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



### Производство

**Чл. 26.** (1) Органът за APC разглежда потребителски спорове без присъствието на страните.

(2) При необходимост Органът за APC може да изслушва страните по спора за изясняване на значими факти и обстоятелства за правилното решаване на спора. Изслушването може да се извърши чрез технически средства чрез видеоконферентна връзка. Когато страните нямат такава възможност, органът за APC уведомява страните за датата, мястото и часа на изслушването. Този ред не се прилага в случай на трансгранични спорове по жалби, получени чрез платформата за ОРС.

### Прекратяване на производството

**Чл. 27.** (1) Органът за APC прекратява производството, когато:

- а) потребителят оттегли искането си;
- б) органът за APC установи, че е налице някоя от хипотезите по § 2 от тези правила;
- в) органът за APC прецени, че, при наличие на обстоятелствата по § 3 от тези правила, е необходимо производството да се прекрати.
- г) при смърт на потребителя;
- д) при прекратяване на юридическото лице - търговец без правопримемство;

(2) Производството пред органа за APC приключва с постановяване и обявяване на решение.

### Постановяване на решение

**Чл. 28.** (1) Органът за APC решава спора, като прилага приложимото по спора право. Той трябва служебно да съобрази и приложи императивните защитни норми към потребителите.

(2) Решението се смята за обявено с връчването му на една от страните. С връчването му то влиза в сила и става задължително за тях.

(3) Решението на органа за APC е окончателно и слага край на спора.



Европейски съюз

## Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове

Проект на Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по  
ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01



### ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 12.** Органът за APC не носи наказателна, административнонаказателна, административна или гражданска отговорност за предложеното или наложеното от него решение.

**Чл. 13.** При постановяването на решението си органът за APC прилага българското законодателство, както и относимите норми от правото на Европейския съюз.