



## 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



### ОКОНЧАТЕЛЕН ВАРИАНТ НА ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

#### ДЕЙНОСТ № 4

**ВИД НА ПРОЦЕДУРАТА:** ПРОЦЕДУРА, ЗАВЪРШВАЩА С ПРЕДЛАГАНЕ НА  
РЕШЕНИЕ НА СТРАНИТЕ ПО СПОРА.

**СТАДИЙ НА РАБОТА:** ФИНАЛНА ВЕРСИЯ

#### § 1 Компетентност.

##### Мотиви

**Предметна компетентност.** Органите за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове по ЗЗП имат ограничена предметна компетентност, която може да се обхване само спорове, 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 (чл.181а ЗЗП). В процедурните правила може допълнително да се ограничи предметната компетентност на органа Поради това в процедурните правила на органа за алтернативно решаване на спорове този въпрос трябва изрично да се уреди. Потребителят трябва да изрази изрично съгласието си с прилагане на процедура с предлагане на решение. Това съгласие най-лесно може да се изрази, чрез искане на потребителя да се проведе производство чрез предлагане на решение. Съгласно текста на чл.181и ал.3 от ЗЗП изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако в процедурните правила за работа на органа за АРС е предвидено, че решенията са задължителни за търговеца след приемането му от потребителя. За да се осигури максимална ефективност на Решенията на Органите за АРС, е желателно компетентността на органа за АРС да се ограничи само до спорове, при които търговецът е със седалище в Република България:

Текст:

*(1) Органът за алтернативно решаване на спорове, по жалба на потребител, провежда процедури по алтернативно разрешаване на потребителски спорове с предлагане на 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, със седалище в Република България, и потребител, с обичайно местопребиване на територията на държава членка на Европейския съюз.*



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



*(2) Потребителят изрично изразява желанието си производството да приключи с предлагане на решение в жалбата си до органа за АРС.*

*(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 по процедура с предлагане на решение, участието на търговеца е задължително и изричното съгласие на търговеца не се изисква.*

### § 2. Абсолютни основания за липса на компетентност.

#### Мотиви

**ЗЗП изключва изрично от предметната компетентност на органа за АРС определени потребителски спорове (Чл. 181б ЗЗП), които трябва да намерят място в неговите процедурни правила, така че потребителите да са уведомени коректно за компетентността на органа за АРС.**

#### Текст:

- *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;*



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



- з) процедури, започнати от търговец срещу потребител;
- 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.

### § 3. Относителни основания за отказ на органа за АРС да разгледа спора

#### Мотиви

Законът за защита на потребителите предвижда възможност в правилата за работа на органа за АРС да се предвидят основания за органа за АРС да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец. Случаите, в които ЗЗП позволява в процедурните правила да се въвеждат такива основания, са:

а) потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца; - това правило има за цел да стимулира потребителя да се обърне първо към търговеца, като най-бърз и най-евтин начин да се реши спорът.

б) спорът е незначителен или неоснователен; - основната цел на алтернативното решаване на спорове е да обхване споровете с малък материален интерес, но които възникват във връзка с масово предлагани стоки или услуги. Освен това в б."Г" ниската стойност на спора е изрично посочена като основание за отказ от разглеждането му. Поради това терминът "незначителен" не се отнася до паричната стойност на спора. Относно терминът "неоснователен" целесъобразно би било неоснователността на иска да е явна и да произтича от самата молба на потребителя.

в) спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда; - според българското право органите на досъдебното производство нямат правомощия да разглеждат потребителски спорове.

г) жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг; Поставянето на долен праг би следвало да се съобрази с обстоятелството, че алтернативните средства за решаване на спорове имат за цел да обхванат именно онези спорове, които поради тяхната ниска цена не са подходящи да се разглеждат пред съд. Поставянето на горен праг за разглеждане на спора би следвало да се съобрази с обстоятелството, че споровете с по-висока стойност се характеризират с по-усложнена фактическа обстановка и като правило са по-подходящи за решаването им от съда.



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



д) потребителят не е подал жалба до органа за АРС в предварително определен срок, който не може да бъде по-кратък от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца; - това основание за неразглеждане на спора е с цел да не се разглеждат спорове, които са погасени по давност, с цел да се избегне образуването на излишни производства. Според българското право общата погасителна давност е 5 години. Рекламацията се предявява в срок до две години от доставянето на стоката, а когато е извършена услуга до 14 дни от узнаването за несъответствието на услугата с договореното. Поради това, когато орган за АРС предвижда такова основание за отказ от разглеждане, е необходимо да се съобрази срокът с общата давност за изпълнение на граждански задължения от 5 години.

е) разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност. - На първо място това основание за отказ от разглеждане е свързано с особеностите на производството пред органа по АРС, което трябва да е бързо, без особено богати възможности за провеждане на сложно доказване. В тези случаи е по-подходящо производството пред съд. Същото се отнася до правната сложност на спора, като правните въпроси, които трябва да се решат от органа по АРС не трябва да са обект на спор в съдебната практика или в теория.

За всяко едно от тези основания органът за АРС трябва да прецени доколко целесъобразно ще бъде да въведе съответната възможност за отказ да разгледа потребителският спор. Веднъж въведени в процедурните правила на органа за АРС дават възможност за преценка във всеки конкретен случай дали органът за АРС да откаже да разглежда спора .

### Текст:

Органът за АРС 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 АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;
- г) жалбата е с по-ниска от 10 лв. или с по-висока стойност от 5 000 лв.;
- д) потребителят не е подал жалба до органа за АРС 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 АРС поради фактическата му и правна сложност.



## 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. Съобщения до страните

#### Мотиви

Актът на органа за АРС, с който се отказва да се разгледа спора, трябва да се изпрати на потребителя, инициатор на производството. Когато търговецът е уведомен за процедурата, е необходимо съобщението да се изпрати и на него. Поради необходимостта от бързина при разглеждането е необходимо да се поставят срокове на органа за АРС, в рамките на които той да извърши уведомяването.

#### Текст

*Потребителят се информира писмено за отказа да се разгледа жалбата 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.*

### § 5. Прекратяване при висящо производство.

Въпреки задължението на органа за АРС да прецени първоначално допустимостта на молбата на потребителя, органът за АРС трябва да има възможност да прецени наличието на основания за отказ за разглеждане на спора и след изтичането на тези първоначални срокове, в рамките на вече висящо производство.

#### Текст

Органът за АРС може да откаже по-нататъшно разглеждане на спора на основанията, посочени в § 2 и § 3, ако причината за отказа се появи или стане известна по време на производството.

### § 6. Разноски

#### Мотиви

Като правило Директивата и ЗЗП изискват производството за АРС да е достъпно за потребителя. Поради това е правилно то да е безплатно за потребителя или той да плаща минимална такса, колкото това да не е стимул за злоупотреба от страна на потребителите. Страните трябва да имат възможност да участват в производството без нарочен представител и без адвокат. Ако все пак решат да



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



**ползват услуги на адвокат или друг експерт, то разноските остават за този, който ги е направил.**

### Текст

(1) При образуване на производството за APC потребителите не заплащат предварително такса за разглеждане на спора от органа за APC. В случай, че производството за APC завърши с Решение, с което жалбата изцяло се отхвърля като неоснователна, когато потребителят не приеме предложеното му решение, както и когато потребителят оттегли жалбата си, потребителят заплаща такса на органа за APC съгласно Тарифа за таксите, които се заплащат в производството за алтернативно решаване на спорове. При прекратяване на производството по §15 б. "б","в","г" и "д" такса не се дължи.

(2) В останалите случаи тази такса се заплаща от търговеца след приключване на спора.

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

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

### § 7. Език на производството

#### Мотиви

**Като правило производството пред органа за APC се води на български език. Когато обаче потребителят не владее български език и спорът е възникнал, защото търговецът е насочил дейността си от България към държавата на потребителя, е целесъобразно да се предостави възможност производството да се провежда на друг широкоразпространен език, например английски език.**

#### Текст

(1) Производството за APC се води на български език.

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

### § 8. Начало на производството (Бланка на жалба)

#### Мотиви



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



**Производството за APC трябва да е максимално опростено за потребителя, така че той да може да участва сам, без да е нужно да ползва представител. Поради това е необходимо да се изготви Образец на Жалба , което потребителят да попълва. Съгласно изискванията на ЗЗП, органът за APC трябва да има техническа възможност да приеме тази жалба, както онлайн, така и офлайн.**

### Текст

(1) Производството започва с подаване на писмена жалба на потребителя до органа за APC. Жалбата съдържа:

1. трите имена, ЕГН и адрес на подателя и на неговия представител, ако има такъв, както и телефон за връзка, електронна поща за обратна връзка;
2. име/фирма, ЕИК, седалище и адрес на управление на търговеца, срещу когото се подава жалбата ;
3. изложение на фактите и обстоятелствата по спора;
4. формулиране на искането;
5. опис на документите, приложени към жалбата ;
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 с правото си да се оттегли на всеки етап от процедурата, ако не е удовлетворен от резултатите или от начина на протичане на процедурата;
  - е запознат , че потребителят може да приеме, откаже или изпълни решението;
  - е запознат, че участието в процедурата за APC не изключва възможността за потребителя за защита по съдебен ред;
  - е запознат, че решението може да се различава от решение, постановено от съд;
8. подпис на заявителя или на упълномощеното лице; в случай че жалбата се подава по електронен път, не се изисква тя да бъде подписана с електронен подпис.

(2) При подаване на жалбата потребителят може да използва образец от електронната страница на органа за APC.

(3) Жалбата на потребителя може да се подаде по електронна поща, онлайн чрез интернет страницата на органа за APC, по пощенски път или в канцеларията на органа за APC.



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) Потребителят представя към жалбата си копие на лична карта или друг документ за самоличност и писмените доказателства, с които разполага. Когато потребителят подава жалбата си по електронен път, той представя личната си карта и 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 жалбата не отговаря на ал.1, органът за АРС по подходящ начин съобщава на потребителя, че следва да отстрани нередовностите, като му указва в какво се състоят те и предоставя на потребителя срок за отстраняването им.

### §9. Изпращане на документите на търговеца

#### Мотиви

След получаването на жалбата на потребителя органът за АРС трябва да я изпрати на търговеца, за да може последния да вземе отношение по нея. Преди да го направи обаче органът за АРС трябва да извърши проверка, дали жалбата отговаря на §8, за да започне производство. Поради облекчената и опростена процедура на органа за АРС трябва да му се даде възможност да събере информацията, която не е представена с първоначалната жалба, по най-подходящия и удобен за органа начин. Поради това не би било целесъобразно да се разписват специални процесуални правила за това. След получаване на редовна жалба от потребителя, органът за АРС изпраща жалбата на търговеца. Понеже настоящите правила са такива с предлагане на решение, то съгласно чл.181и ал.4 ЗЗП от търговеца няма да се изисква съгласие за участие в процедурата.

#### Текст:

- (1) Жалбата и приложенията към нея се изпращат на търговеца по пощата или с куриер на адреса на управление на търговеца или на друг известен адрес, на който търговецът има възможност да получи документите, по електронен път или по друг подходящ начин в срок 5 работни дни от постъпване на редовна жалба от потребителя. Уведомяването по телефона се удостоверява писмено от органа за АРС. Уведомяването с телеграма - с известие за доставянето и. Уведомяването по пощата се удостоверява с обратната разписка. Уведомяването на електронен адрес се удостоверява с копие от електронния запис за това.
- (2) Търговецът се уведомява, че в срок от 10 работни дни от получаване на документите трябва да представи становище и доказателства.
- (3) При подаване на становището си търговецът може да използва образец от електронната страница на органа за АРС. Търговецът може да подаде становището





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



си по електронна поща, онлайн чрез интернет страницата на органа за APC, по пощенски път или в канцеларията на органа за APC.

### §10. Предоставяне на информация на страните

#### Мотиви

При започване на производството търговецът и потребителят трябва да се информират за редица обстоятелства във връзка с процедурата. Това е изискване на ЗЗП и това е първото действие на органа за APC, насочено към страните в процедурата.

#### Текст

(1) След постъпване на редовна жалба от потребителя, органът за APC съобщава на търговеца и на потребителя, че:

- а) производството ще се проведе съгласно настоящите правила за APC;
- б) с участието си в производството потребителят се съгласява с правилата за APC;
- 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 § 15 от настоящите правила;
- д) при подаване на жалбата потребителят не дължи такса предварително. В зависимост от изхода на спора потребителят или търговецът заплащат такса съгласно Тарифата на органа, която се определя в Решението на органа за APC;

(2) След постъпване на редовна жалба от потребителя, органът за APC изпраща на търговеца и на потребителя Тарифата за таксите на органа, която трябва да заплати при приключване на производството, като посочва начина на плащане.

### §11. Размяна на становища

#### Мотиви

Процедурните правила трябва да гарантират възможност на страните да изразят позицията си в разумен срок, да получават от органа за APC всички доводи, доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна,



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



евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях. Поради това становището на търговеца трябва да се изпрати на потребителя без излишно забавяне, заедно с всичките му приложения, за да може последния да предостави коментари и допълнително становище и доказателства. На свой ред допълнителното становище на потребителя (ако такова е подадено в съответния срок) трябва да се изпрати на търговеца, за да се спази изискването за равнопоставеност на страните, като се даде възможност на търговеца да вземе отношение по допълнителното становище на потребителя и по представените доказателства, както да представи нови доказателства.

### Текст

(1) Получените от търговеца 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 APC 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.

## § 12. Искане на допълнителна информация, доказателства.

### Мотиви

За изясняване на спора и поради задължението на органа за APC да приложи служебно защитните норми за защита на потребителите, които действат в държавата по обичайното местопребиваване на потребителя, органът за APC трябва да има възможност да изиска допълнителна информация от страните, когато счете това за необходимо за изясняване на спора.

### Текст

Когато това е необходимо за изясняване на спора, органът за APC изисква допълнителна информация от страните.

## § 13. Доказателства и становища на страните

### Мотиви

За да се произнесе по спора, органът за APC трябва да установи фактическата ситуация по него. Органът за APC се произнася въз основа на представените от



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



страните и събраните по преписката документи. Страните могат да представят писмени документи (официални, частни, подписани, неподписани), експертни становища на вещи лица, които притежават специални знания по определени въпроси, писмени свидетелски показания. Целта на процедурата за АРС е по бърз и лесен начин да се разреши потребителски спор, който не се характеризира с фактическа и правна сложност. В последния случай това е основание за органа за АРС да откаже да разглежда спора. В процедурата не е задължително и участието на адвокат. Поради това правилата за доказване трябва да са максимално опростени, до степен, че да са по силите на потребителя да се справи с доказването. Не би следвало да се предвиждат сложни процедури за оспорване на доказателства, назначаване на експертизи и др.

### Текст:

Органът за АРС разглежда потребителски спорове въз основа на предоставените от страните документи, писмени свидетелства, други доказателства и становища.

## § 14. Производство

Производството пред органа за АРС трябва да е максимално опростено. Поради това като правило то ще бъде неприсъствено, без явяване на страните. Ще протече само в писмена фаза, като страните ще могат писмено да изразят своите становища. Само като изключение и при необходимост по преценка на органа за АРС, ще може страните да бъдат изслушани, като в този случай изслушването трябва да може да се осъществи чрез технически средства - например чрез видеоконферентна връзка.

### Текст

(1) Органът за АРС разглежда потребителски спорове без присъствието на страните.

(2) При необходимост Органът за АРС 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 АРС 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.

## § 15. Прекратяване на производството

### Мотиви



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



Производството за APC може да се прекрати преди да бъде постановено обвързващо страните решение на основанията, посочени в Закона за защита на потребителите. На първо място потребителят може по всяко време след сезирането на органа да оттегли жалбата си. Тогава органът за APC е задължен да прекрати производството. Търговецът от своя страна няма възможност да се оттегли от производството едностранно. Органът може по всяко време да прекрати производството, на основанията, посочени в §3. Производството завършва с постановяване на обвързващо решение от органа за APC и съобщаването му на една от страните.

### Текст

(1) Органът за APC прекратява производството, когато:

- а) потребителят оттегли жалбата 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 правоприемство;

(2) Производството пред органа за APC приключва с приемането на предложеното решение от потребителя или с изтичане на срока, който е даден на потребителя да приеме решението,

## § 16. Правила за решаване на спорове

### Мотиви

Когато потребителският спор има международен елемент, се поставя въпросът за определяне на приложимото право към него. Приложимите източници за определяне на приложимото право са Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения и Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения. Поради защитния характер на производството за APC по отношение на потребителя, защитните норми за потребителите на държавата по обичайното пребиваване на потребителя се прилагат, независимо от определеното приложимо право. Тези норми се прилагат като норми от обществен ред на ЕС.

### Текст



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



Органът за АРС, който решава спор между потребител и търговец, спазва принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:

1. няма противоречие на закони, решението не трябва да лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, 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 е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 6, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ, L 177/6 от 4 юли 2008 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредби на правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава, и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение;
3. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г., съставена в Рим на 19 юни 1980 г. (ратифицирана със закон - ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите на правото на държавата - членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава, и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение.

### § 17. Постановяване на решение

#### Мотиви

**Решението на органа за АРС в тази процедура е задължително за страните. Тази възможност е предвидена и в Директивата за алтернативно решаване на спорове и в Закона за защита на потребителите. Необходимо е да се уточни момента, в който то става задължително за страните. Съгласно ЗМТА, това е моментът, когато е съобщено на една от страните. Поради близостта на процедурите е удачно да се избере същия подход. Решението трябва да се обяви, като се съобщи на страните. При решаването на спора органът за АРС служебно трябва да приложи императивните защитни за потребителя норми от правото по обичайното местопребиваване на потребителя.**

#### Текст

- (1) Органът за АРС решава спора, като прилага приложимото по спора право. Той трябва служебно да съобрази и приложи императивните защитни норми на приложимото право към потребителите.



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



(2) След като постанови своето решение, органът за АРС изпраща препис от същото на страните на посочените от тях адреси, на посочените от тях електронни пощи, и го обявява на своята интернет страница.

(3) Органът за АРС определя на потребителя седмодневен срок, в който трябва да заяви дали приема или отхвърля предложеното решение. Липсата на отговор от страна на потребителя в дадения срок означава мълчаливо отхвърляне на предложението на органа за АРС.

(4) Приемането от потребителя на предложеното от органа за АРС решение, се извършва писмено на адреса на органа за АРС, на неговата електронна поща или на неговата интернет страница.

(5) Предложеното решение става задължително за търговеца след приемането му от потребителя.

### § 18. Отговорност

#### Мотиви

**За осигуряване на безпристрастност на органа за АРС и условия за провеждане на производството, е необходимо да се уреди въпросът с отговорността на органа пред страните в производството. Органът за АРС не трябва да носи отговорност пред страните за постановените от него решения.**

#### Текст

Органът за АРС не носи отговорност пред страните за постановеното от него решение.