



# Европейски потребителски центрове (ECC-Net)

E-commerce 3.0

Форум за онлайн бизнес и електронни магазини

29 Септември 2016 г. – хотел Балкан, гр. София



Co-funded by the European Union



# Кои сме ние

Създадена 2005

Съфинансира се от  
Европейската комисия  
и държавите членки,  
Исландия или  
Норвегия

Обединение на 2  
мрежи  
“EEJ-Net” &  
“Euroguichets”

## Цел

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

- ✓ Информация
- ✓ Съвети и съдействие
- ✓ Помощ за решаване на трансгранични жалби
- ✓ Подкрепа при практически трансгранични проблеми

# Географски обхват

1

център

във всяка държава-членка на ЕС,  
Исландия & Норвегия

=

30

центрове

ЕПЦ Франция & ЕПЦ Германия в един офис =  
Единствената такава организация за ECC-Net



# Нашите цели

---

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

- Информация и съвети за потребителите по трансгранични въпроси
- Съдействие за извънсъдебно решаване на потребителски жалби
- Промотиране на Алтернативното решаване на спорове (АРС)
- Сътрудничество с търговци и техни федерации
- Съдействие при трангранични съдебни процедури (напр. малки иски)



# Нашите цели

---

...по отношение на **колективните интереси** на потребителите:

- Сътрудничество с контролни и регулаторни органи
- Наблюдение и подпомагане на доброто функциониране на Вътрешния пазар
- Обратна връзка с заинтересованите страни от ЕС и България от опита
- Информационни кампании
- Съвместни проекти и доклади

# Разглеждане на жалби

Предимства за потребителите & бизнеса:

Без законови,  
културни и  
езикови бариери

Равенство и  
върховенство на  
закона

Консенсусно  
решение

Безплатна  
процедура

Бързо решение

Конфиденциалност

Ефективно  
разглеждане

# Онлайн платформа...

---

...улеснява контакта на страните по спор?

- Регламентът изисква ЕК да създаде онлайн платформа
  - Цел – да улеснява контакта на страните по спор с APC в случай на конкретен спор
- Спорът да е между потребител и търговец
- Спорът да произхожда от онлайн трансакция
- Да има разногласие между страните
  - Опит за разрешаване на спора чрез преки преговори
  - Неуспех



# Ползи от...

---

...алтернативното решаване на спорове

- По-евтино от съдебните процедури.
- Пести време, процедурата протича в рамките на 90 дни.
- Предоставя на страните по-голям контрол върху ситуацията и по-голяма гъвкавост.
- Предлага печелившо решение и за двете страни.
- Запазва добрите взаимоотношения с клиентите.



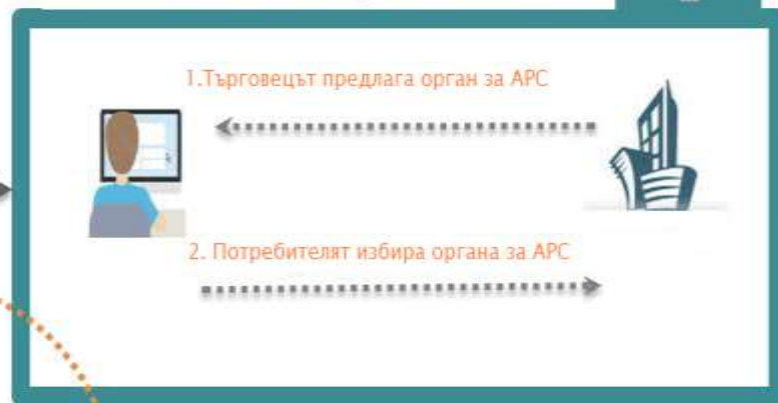
1

### Подаване на жалбата онлайн



### Съгласие относно орган за APC

2

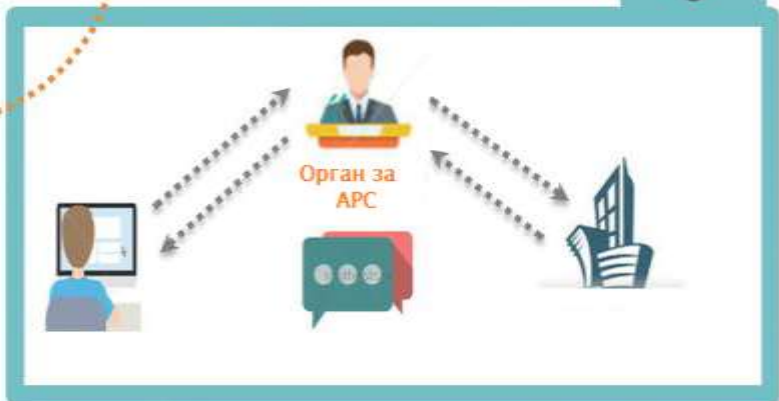


Страните се споразумяват относно орган за APC

Имате нужда от помощ?  
Свържете се със звено за контакт за OPC

### Разглеждане на случая от орган за APC

3



4

### Резултат и приключване



# Платформа...

---

... какво представлява?

- Самата платформа няма за цел да решава спорове
- Тя ще бъде канал за общуване
- Инструмент (електронен), който се предоставя на органите на АРС да го ползват, ако изберат това
- Стартира от 15 февруари 2016 година



# Информация за органите за APC

---

- В съответния сектор
- За органи, за които предварително има ангажимент за участие
- Къде – на интернет страницата и в общите условия
- Каква – минимално интернет адреса на органа за APC
- Да бъде ясна, разбираема и лесно достъпна



# Нови задължения

- **Връзка с платформата**
- 🔗 Чл. 14, § 1 Регламент (ЕС) № 524/2013
- 🔗 Чл. 181н, ал. 4 и 6 ЗЗП
- **E-mail на търговеца - задължително**
- 🔗 Чл. 14, § 1 Регламент (ЕС) № 524/2013
- 🔗 чл. 181н, ал. 5 ЗЗП и чл. 4, ал. 1, т. 4 ЗЕТ

Възникнал  
е проблем  
при онлайн  
пазаруване?

Опитайте  
**онлайн**  
решаване  
на спорове



*Официален банер, изготвен  
от ЕК*

# Нови задължения...

---

... при наличие на спор

- ➔ Потребителят е подал рекламация или отказ от договора
- ➔ Търговецът не е съгласен и не удовлетворява искането на потребителя – рекламацията е неоснователна
- ➔ Да се предостави на потребителя информация (на траен носител) за органите за АРС, в чийто обхват попада дейността му
- ➔ Да посочи дали ще използва съответните органи за АРС

# Благодаря за вниманието

Игнат Аренов

Директор

на ЕПЦ България



[i.arsenov@ecc.bg](mailto:i.arsenov@ecc.bg)

