

ДИРЕКТИВА 2013/11/EU ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА  
ОТ 21 МАЯ 2013 ГОДА ОТНОСИТЕЛЬНО АЛЬТЕРНАТИВНОГО  
РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ,  
вносящая поправку в Регламент (ЕС) №2006/2004 и Директиву 2009/22/ЕС  
(Директива по АРС в сфере потребления)\*

ЕВРОПЕЙСКИЙ ПАРЛАМЕНТ И СОВЕТ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА,  
Основываясь на Договоре о создании Европейского Сообщества, в частности  
на ст.114 указанного Договора,  
Исходя из предложения Комиссии,  
После представления проекта законодательного акта в национальные  
Парламенты,  
Принимая во внимание мнение Европейского комитета по экономическим и  
социальным вопросам<sup>1</sup>,  
Действуя в соответствии с обычной законотворческой процедурой<sup>2</sup>,  
Поскольку:

- 1) Статья 169(1) и пункт а) Статьи 169(2) Договора о функционировании Европейского Союза (ДФЕС) предусматривает, что Союз будет вносить вклад в достижение высокого уровня защиты потребителей посредством мер, принятых в соответствии со Статьей 114 ДФЕС. Статья 38 Хартии Европейского Союза об основных правах предусматривает, что политика Союза будет обеспечивать высокий уровень защиты потребителей.

---

\* (с) Перевод выполнен АНО «Центр медиации и права»

<sup>1</sup> ОJ C 181, 21.6.2012, p. 93.

<sup>2</sup> Положение Европейского Парламента от 12 марта 2013 года (еще не опубликовано в Официальном журнале) и решение Совета от 22 апреля 2013 года.

- 2) В соответствии со Статьей 26 (2) ДФЕС внутренний рынок включает в себя территорию без внутренних границ, на которой обеспечивается свободное движение товаров и услуг. Внутренний рынок должен предоставлять потребителям добавленную стоимость в форме лучшего качества, большего разнообразия, разумных цен и высоких стандартов безопасности товаров и услуг, что должно способствовать высокому уровню защиты потребителей.
- 3) Фрагментация внутреннего рынка пагубно сказывается на соревновательности, развитии и создании новых рабочих мест в границах Союза. Устранение прямых и косвенных препятствий для нормального функционирования внутреннего рынка и укрепление доверия потребителей необходимо для завершения строительства внутреннего рынка.
- 4) Обеспечение доступа к простым, действенным, быстрым и малозатратным способам разрешения внутренних и кросс-границных споров, проистекающих из договоров купли-продажи или предоставления услуг, должно приносить пользу потребителям и этим подкреплять доверие к рынку. Указанный доступ должен относиться и к онлайн, и к обычным транзакциям. Он особенно важен, когда потребители совершают кросс-границные покупки.
- 5) Альтернативное разрешение споров (АРС) предлагает простое, быстрое, малозатратное внесудебное разрешение споров между потребителями и продавцами. Однако АРС еще недостаточно и неравномерно развито по всему ЕС. Достойно сожаления, что несмотря на рекомендации Комиссии 98/257/ЕС от 30 марта 1998 года о принципах, применяемых к органам, ответственным за внесудебное

разрешение потребительских споров<sup>1</sup> и 2001/310/ЕС от 4 апреля 2001 года о принципах внесудебных органов, вовлеченных в примирительное разрешение потребительских споров<sup>2</sup>, АРС не было правильно основано и не действует одинаково удовлетворительно во всех географических регионах и во всех секторах бизнеса ЕС. Потребители и продавцы по-прежнему не знают о механизмах внесудебного возмещения ущерба при очень небольшом проценте граждан, знающих, как направить жалобу в учреждение АРС. Там, где имеются процедуры АРС, уровень их качества значительно различается в государствах-членах ЕС и кросс-границные споры зачастую рассматриваются учреждениями АРС неудовлетворительно .

- б) Неравномерность в сфере действия АРС, в его качестве и в осведомленности государств-членов создает барьер для внутреннего рынка и входит в число причин, по которым многие потребители воздерживаются от совершения покупок за границей и сомневаются в том, что потенциальные споры с продавцами могут быть разрешены простым, быстрым и малозатратным образом. По тем же причинам продавцы могут воздерживаться от продажи потребителям в других государствах-членах, где нет достаточного доступа к процедурам АРС высокого качества. Более того, продавцы из тех государств-членов, где процедуры АРС развиты недостаточно хорошо, поставлены в менее выгодное положение по сравнению с продавцами, имеющими доступ к таким процедурам, и могут таким образом разрешать споры с потребителями быстрее и дешевле.

---

<sup>1</sup> OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

<sup>2</sup> OJ L 109, 19.4.2001, p. 56.

- 7) С тем чтобы потребители полностью использовали потенциал внутреннего рынка, АРС должно быть доступно при всех видах внутренних и кросс-границных споров в сфере действия данной Директивы, процедуры АРС должны соответствовать общим требованиям к качеству, которые применяются на всей территории ЕС; и потребители, и продавцы должны знать о существовании таких процедур. Ввиду роста кросс-границной торговли и движения людей также важно, чтобы учреждения АРС эффективно справлялись с кросс-границными спорами.
- 8) Как провозглашено в резолюциях Европейского Парламента от 25 октября 2011 года об альтернативном разрешении споров по гражданским, коммерческим и семейным делам и от 20 мая 2010 года о предоставлении единого рынка потребителям и гражданам, любой целостный подход к единому рынку, который дает результат для граждан, должен иметь приоритетом развитие простой, доступной по средствам, целесообразной и общедоступной системы возмещения.
- 9) В своем Послании от 13 апреля 2011 года, озаглавленном «Акт о едином рынке – двенадцать рычагов стимулирования роста и упрочения уверенности – «Работать сообща ради нового роста», Комиссия определила законотворчество по АРС, которое включает в себя сферу электронной торговли, как один из двенадцати рычагов для стимулирования роста, упрочения уверенности и достижения прогресса в завершении единого рынка.
- 10) В своих заключениях от 24-25 марта и 23 октября 2011 года Совет Европы предложил Европейскому Парламенту и Совету принять до конца 2012 года первый пакет приоритетных мер, чтобы дать новый стимул единому рынку. Более того, в заключениях от 30 мая 2011 года

относительно приоритетов в перезапуске единого рынка, Совет Европейского Союза подчеркнул важность электронной торговли и согласился с тем, что схемы АРС для потребителей могут предложить малозатратное, простое и быстрое возмещение ущерба и потребителям, и продавцам. Успешное применение этих схем требует постоянной политической воли и поддержки со стороны всех участников, без компромиссов в финансовой доступности, прозрачности, гибкости, скорости и качестве принятия решений учреждениями АРС, находящимися в сфере действия данной Директивы.

- 11) Принимая во внимание растущую важность он-лайн торговли и, в частности, кросс-границной торговли как столпа экономической деятельности Сообщества, надлежащее функционирование инфраструктуры АРС для потребительских споров и должным образом интегрированная структура разрешения он-лайн споров (РОС) для потребительских споров, возникающих, при операциях он-лайн, необходимы для того, чтобы достичь цели Единого европейского Акта – подкрепления уверенности граждан во внутреннем рынке.
- 12) Директива и Распоряжение (ЕУ) №524/2013 Европейского парламента и Совета от 21 мая 2013 года по разрешению потребительских он-лайн споров<sup>1</sup> – два взаимосвязанных и дополняющих друг друга законодательных инструмента. Распоряжение (ЕУ) №524/2013 предусматривает создание платформы РОС, которая предлагает потребителям и продавцам единую точку входа для внесудебного разрешения он-лайн споров через учреждения АРС, которые связаны с платформой и предлагают АРС посредством процедур АРС высокого качества. Таким образом, наличие учреждений

---

<sup>1</sup> См. стр. 1 этого выпуска журнала.

АРС высокого качества – предварительное условие для надлежащего функционирования платформы ОРС.

- 13) Директива не должна применяться к неэкономическим услугам общего характера. Неэкономические услуги – это услуги, которые предоставляются не из экономических расчетов. В результате неэкономические услуги общего характера, предоставляемые государством или от имени государства безвозмездно не должны попадать в сферу действия данной Директивы независимо от юридической формы, в которой эти услуги предоставляются.
- 14) Данная Директива не должна применяться к услугам здравоохранения как определено пунктом а) Статьи 3 Директивы 2011/24/EU Европейского Парламента и Совета от 9 марта 2011 года относительно применения прав пациентов в кросс-граничном здравоохранении<sup>1</sup>.
- 15) Развитие внутри Сообщества функционирующего надлежащим образом АРС необходимо, чтобы укрепить уверенность потребителей во внутреннем рынке, включая сферу торговли он-лайн, и осуществить потенциал и возможности кросс-граничной и он-лайн торговли. Такое развитие должно быть основано на существующих в государствах-членах процедурах АРС и уважении их правовых традиций. И существующие, и создающиеся учреждения для разрешения споров, функционирующие надлежащим образом, будут называться «учреждениями АРС» в рамках смысла настоящей Директивы. Распространение АРС может также оказаться важным в тех государствах-членах, где имеется значительный наплыв дел, зависших до судебного разбирательства, что не позволяет гражданам ЕС

---

<sup>1</sup> OJ L 88, 4.4.2011, p. 45.

использовать свое право на справедливый судебный процесс в разумный период времени.

16) Данную Директиву следует применять к спорам между потребителями и продавцами, которые касаются обязательств по договорам купли-продажи или предоставления услуг он-лайн и офф-лайн, во всех секторах экономики кроме исключенных секторов. Сюда следует включить споры, проистекающие из продажи или предоставления цифрового контента за вознаграждение. Данную Директиву следует применять по отношению к жалобам, поданным потребителями на продавцов. Ее не следует применять к жалобам, поданным продавцами на потребителей или к спорам между продавцами. Однако она не препятствует принятию государствами-членами или оставлению в силе положений по процедурам внесудебного разрешения таких споров.

17) Государствам-членам должно быть позволено сохранять или вводить на национальном уровне положения относительно процедур, не охваченных настоящей Директивой, таких как процедуры обработки внутренних жалоб, осуществляемые продавцом. Такие процедуры обработки внутренних жалоб могут стать эффективным средством разрешения потребительских споров на ранней стадии.

18) Определение «потребителя» следует относить к физическим лицам, действующим вне своей сферы торговли, бизнеса, ремесла или профессии. Однако, если контракт заключен с целями частично внутри или частично вне сферы торговли лица (контракты с двойственной целью) и цель торговли ограничена таким образом, что не является превалирующей в общем контексте поставки, это лицо также может считаться потребителем.

- 19) Некоторые законодательные акты ЕС уже содержат положения относительно АРС. С целью обеспечения юридической определенности, должно быть предусмотрено, что в случае противоречия данная Директива должна превалировать, кроме случаев, где в ней однозначно предусматривается иначе. В частности, данная Директива не должна ограничивать действие Директивы 2008/52/ЕС Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2008 года относительно некоторых аспектов медиации по гражданским и коммерческим делам<sup>1</sup>, которая уже устанавливает структуру для систем медиации на уровне ЕС для кросс-границных споров, не препятствуя применению указанной Директивы к внутренним системам медиации. Предполагается, что настоящая Директива будет применяться горизонтально ко всем типам процедур АРС, в том числе к процедурам, попадающим в сферу действия Директивы 2008/52/ЕС.
- 20) Учреждения АРС крайне различны как по всему ЕС, так и внутри государств-членов. Данная Директива должна охватывать все учреждения, созданные на длительной основе, предлагающие разрешение споров между потребителями и продавцами посредством процедуры АРС и включенные в список в соответствии с данной Директивой. Данная Директива может также охватывать, если на то есть решение государств-членов, учреждения по разрешению споров, которые налагают решения, обязательные для исполнения сторонами. Однако внесудебная процедура, которая создана на месте в связи с отдельным спором между потребителем и продавцом, не должна считаться процедурой АРС.

---

<sup>1</sup> OJ L 136, 24.5.2008, p. 3.



- 21) Процедуры АРС также очень различны на территории ЕС и в пределах государств-членов. Они могут принимать форму таких процедур, где учреждение АРС собирает стороны вместе с целью посредничества в добровольном разрешении спора; или процедур, при которых учреждение АРС предлагает решение; или процедур, при которых учреждение АРС налагает решение. Они также могут принимать форму комбинации двух или более таких процедур. Данная Директива не должна нарушать форму, которую принимают процедуры АРС в государствах-членах.
- 22) Процедуры перед учреждениями АРС, где физические лица, отвечающие за разрешение спора, работают по найму или получают какое-либо вознаграждение исключительно от продавца, могут быть подвержены конфликту интересов. Поэтому эти процедуры должны быть в принципе исключены из сферы действия данной Директивы, если только государство-член не решит, что такие процедуры могут быть признаны в качестве процедур АРС по настоящей Директиве и если эти учреждения полностью соответствуют особым требованиям к независимости и беспристрастности, сформулированным в данной Директиве. Учреждения АРС, предоставляющие разрешение споров посредством таких процедур, должны рассматриваться в рамках обычной оценки их соответствия требованиям качества, установленным в данной Директиве, включая особые дополнительные требования, обеспечивающие их независимость.
- 23) Настоящую Директиву не следует применять ни к процедурам перед системами рассмотрения жалоб потребителей, управляемыми продавцом, ни к прямым переговорам между сторонами. Более того, ее

не следует применять к попыткам судьи уладить спор в ходе судебного разбирательства в связи с этим спором.

- 24) Государства-члены должны обеспечить, чтобы споры, подпадающие под действие данной Директивы, могли быть переданы в учреждение АРС, соответствующее требованиям, установленным этой Директивой и включены в список в соответствии с ней. Государства-члены должны иметь возможность выполнить эту обязанность, опираясь на существующие учреждения АРС, функционирующие надлежащим образом, и приспособивая их применение, если требуется, или обеспечивая создание новых учреждений АРС. Данная Директива не должна препятствовать функционированию существующих учреждений по разрешению споров, действующих в структуре ... защиты потребителей на национальном уровне в государствах-членах, где государственные служащие отвечают за разрешение споров. Государственных служащих следует рассматривать как представителей интересов и потребителей, и продавцов. Данная Директива не должна обязывать государства-члены создавать специальное учреждение АРС в каждом секторе розничной торговли. Когда необходимо, с тем чтобы обеспечить полный охват по секторам и географии и доступ к АРС, у государств-членов должна быть возможность создать остаточное учреждение АРС, которое занимается спорами, для разрешения которых нет компетентного учреждения АРС. Остаточные учреждения АРС призваны защищать потребителей и продавцов, обеспечивая бесперебойный доступ к учреждению АРС.
- 25) Данная Директива не должна препятствовать государствам-членам сохранять законы или вводить новые относительно процедур внесудебного разрешения потребительских споров в соответствии с

требованиями, установленными в данной Директиве. Более того, для обеспечения эффективной деятельности учреждений АРС эти учреждения должны иметь возможность поддерживать или вводить, в соответствии с законами государства-члена, в котором они созданы, процедурные правила, которые позволяют им отказываться заниматься спорами в определенных обстоятельствах, например, где спор слишком сложен и поэтому более подходит для рассмотрения в суде. Однако процедурные правила, которые позволяют учреждениям АРС отказываться заниматься спором, не должны заметным образом ущемлять доступ потребителей к процедурам АРС, в том числе в случае кросс-границных споров. Таким образом, когда предусматривается финансовый порог, государства-члены всегда должны учитывать, что реальная цена спора может варьироваться среди государств-членов и, следовательно, установление непропорционально высокого финансового порога в одном государстве-члене может ущемить доступ к процедурам АРС для потребителей из других государств-членов. Государства-члены должны обеспечить потребителю возможность направить свою жалобу в другое учреждение АРС, если учреждение АРС, куда сначала была направлена жалоба, отказалось заниматься ею ввиду своих процедурных правил. В подобных случаях следует считать, что государства-члены выполнили свои обязательства по обеспечению полного охвата учреждениями АРС.

- 26) Данная Директива должна позволить продавцам из одного государства-члена находиться в сфере деятельности учреждений АРС, созданных в другом государстве-члене. С тем чтобы расширить охват и доступ потребителей к АРС на территории ЕС, у государств-членов

должна быть возможность принять решение рассчитывать на учреждения АРС, созданные в другом государстве-члене или региональные, транс-национальные, общеевропейские учреждения АРС, где продавцы из различных государств-членов находятся в сфере деятельности одного и того же учреждения АРС. Однако обращение в учреждения АРС, созданные в другом государстве-члене, или в транс-национальные, общеевропейские учреждения АРС не должно наносить ущерб ответственности государств-членов обеспечить полный охват и доступ к учреждениям АРС.

27) Данная Директива не должна ущемлять право государств-членов поддерживать или вводить процедуры АРС, которые действуют совместно с идентичными или похожими спорами между продавцом и несколькими потребителями. Всеобъемлющая оценка последствий должна проводиться по коллективным внесудебным соглашениям до того, как такие соглашения предложены на уровне ЕС. Существование эффективной системы для коллективных претензий и упрощенного обращения к АРС должно быть дополнительным и они не должны быть взаимоисключающими процедурами.

28) Обработка информации, относящейся к спорам, попадающим под действие данной Директивы, должна подчиняться правилам защиты личной информации, заложенным в законах, резолюциях и административных положениях государств-членов в соответствии с Директивой 95/46/ЕС Европейского Парламента и Совета от 24 октября 1995 года относительно защиты личности при обработке личной информации и о свободном движении такой информации<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> OJ L 281, 23.11.1995, p. 31.

- 29) Всегда во время процедур АРС необходимо соблюдать конфиденциальность и уважать частную жизнь. Государства-члены следует поощрять к тому, чтобы они защищали конфиденциальность процедур АРС в любых последующих гражданских или коммерческих процедурах или арбитраже.
- 30) Тем не менее государства-члены должны обеспечить, чтобы учреждения АРС делали достоянием гласности любые систематические или значимые проблемы, которые часто случаются и приводят к спорам между потребителями и продавцами. Информация, сообщенная на этот счет, должна сопровождаться рекомендациями относительно того, как избегать этих проблем и решать их в будущем с тем, чтобы повысить стандарты продавцов и способствовать обмену информацией и практическим опытом.
- 31) Государства-члены должны обеспечить разрешение споров учреждениями АРС таким образом, чтобы оно было справедливым, практичным и пропорциональным по отношению как к потребителям, так и к продавцам; основывалось на объективной оценке обстоятельств, при которых была направлена жалоба, должным образом принимая во внимание права сторон.
- 32) Независимость и честность учреждений АРС имеют основополагающее значение для завоевания веры граждан Евросоюза в то, что механизмы АРС дадут им справедливое и независимое решение. Физическое лицо или коллективный субъект, ответственный за АРС, должен быть независимым от всех, кто может иметь личный интерес в исходе спора и не иметь конфликта интересов, который может помешать ему принять решение справедливо, беспристрастно и независимо.

- 33) Физические лица, ответственные за АРС, могут считаться беспристрастными только в том случае, если они не могут стать объектом давления, которое потенциально может повлиять на их отношение к спору. Чтобы обеспечить независимость их действий, эти лица следует назначать на достаточный срок и они не должны получать инструкции какой-либо из сторон или ее представителей.
- 34) С тем чтобы обеспечить отсутствие какого-либо конфликта интересов, физические лица, ответственные за АРС, должны раскрыть любые обстоятельства, которые могли бы повлиять на их независимость и беспристрастность или стать источником конфликта интересов с какой-либо из сторон в споре, разрешать который их пригласили. Это может быть любая материальная заинтересованность, прямая или косвенная, в результате процедуры АРС или какие-либо личные или профессиональные отношения с одной или более сторон в течение трех лет до занятия поста, в том числе действия в пользу одной или более сторон в каком-либо другом качестве, кроме АРС, от имени профессиональной организации или деловой общественной организации, членом которой является одна из сторон, или от имени любого другого ее члена.
- 35) Существует особая потребность обеспечить отсутствие такого давления там, где физические лица, ответственные за АРС, работают по найму или получают какое-либо вознаграждение от продавца. Поэтому особые требования должны быть обеспечены в случае, если государства-члены примут решение разрешить разрешение споров в таких случаях расценивать как процедуры АРС в соответствии с данной Директивой. Там, где физические лица, ответственные за АРС работают по найму или получают любую форму вознаграждения

исключительно от профессиональной организации или деловой общественной организации, членом которой является продавец, они должны иметь в своем распоряжении отдельный выделенный бюджет, достаточный для исполнения ими своих обязанностей.

36) Для успеха АРС основное значение имеет, в частности, для обеспечения необходимого доверия к процедурам АРС, чтобы физические лица, ответственные за АРС, обладали необходимым профессионализмом, в том числе общим пониманием правовых вопросов. В частности, они должны обладать достаточными знаниями в юридической области, чтобы понимать юридические последствия спора, хотя они и не обязаны быть дипломированными юристами.

37) Применение некоторых принципов качества к процедурам АРС укрепляет уверенность потребителей и продавцов в таких процедурах. Впервые такие принципы были сформулированы на уровне ЕС в Рекомендациях 98/257/ЕС и 2001/310/ЕС. Делая обязательными некоторые из принципов, утвержденных Рекомендациями, данная Директива утверждает пакет требований к качеству, который применяется ко всем процедурам АРС, осуществляемым учреждением АРС, о котором заявлено Комиссии.

38) Данная директива должна утвердить требования к качеству учреждений АРС, которые должны обеспечить один уровень защищенности и прав для потребителей и при внутренних, и при кросс-границных спорах. Данная Директива не должна препятствовать государствам-членам принимать или сохранять правила, выходящие за рамки оговоренного в данной Директиве.

39) Учреждения АРС должны быть доступными и прозрачными. Для обеспечения прозрачности учреждений АРС и процедур АРС,

необходимо, чтобы стороны получали ясную и доступную информацию, нужную им, чтобы принять грамотное решение, прежде чем начать процедуру АРС. Предоставление такой информации продавцам не должно требоваться в тех случаях, когда их участие в процедурах АРС обязательно согласно национальному законодательству.

- 40) Функционирующее надлежащим образом учреждение АРС должно проводить онлайн и офлайн процедуры разрешения споров быстро в течение 90 календарных дней, начиная со дня получения учреждением АРС полного дела по жалобе, включая все соответствующие документы, относящиеся к данной жалобе, и заканчивая днем, когда решение процедуры АРС достигнуто. Учреждение АРС, получившее жалобу, должно известить стороны по получении всех документов, необходимых для проведения процедуры АРС. В некоторых исключительных случаях большой сложности, в том числе таких, когда одна из сторон по уважительным причинам не может принять участия в процедуре АРС, учреждения АРС должны быть в состоянии увеличить сроки, чтобы провести рассмотрение указанного дела. Стороны следует информировать о любом подобном увеличении сроков и о предполагаемом приблизительном периоде времени, который потребуется для завершения спора.
- 41) Предпочтительно, чтобы процедуры АРС были бесплатными для потребителя. В случае назначения платы, процедура АРС должна быть доступной, привлекательной по цене и малозатратной для потребителя.
- 42) Процедуры АРС должны быть справедливыми, то есть стороны в споре полностью информированы о своих правах и последствиях того выбора, который они делают в контексте процедуры АРС. Учреждения



АРС должны информировать потребителей об их правах до того, как они выражают согласие с предлагаемым решением или следуют ему. Обе стороны также должны иметь возможность предоставить свою информацию и свидетельские показания без личного присутствия.

43) Соглашение между потребителем и продавцом направить жалобы в учреждение АРС не должно быть обязательным для потребителя, если оно было заключено до возникновения спора и если оно приводит к лишению потребителя его права подать в суд для разрешения спора. Более того, процедуры АРС, имеющие целью разрешение спора путем наложения решения, вынесенное решение должно быть обязательным для сторон только если они заранее были предупреждены о его обязательном характере и особо согласились с этим. Особое согласие продавца не требуется, если по национальному законодательству такие решения обязательны для исполнения продавцами.

44) В процедурах АРС, имеющих целью разрешение спора путем наложения решения на потребителя, в случае, когда нет противоречия между законами, наложенное решение не должно приводить к лишению потребителя защиты, предоставляемой положениями, которые не могут быть умалены по соглашению в соответствии с законом государства-члена, где обычно проживают потребитель и продавец. В случае противоречия законодательств, когда закон, который применяется к договору купли-продажи или предоставления услуг, определяется в соответствии со статьей 6(1) и (2) Положения (ЕС) №593/2008 Европейского парламента и Совета от 17 июня 2008 года относительно закона, применяемого к обязательствам по

контракту (Рим I)<sup>1</sup>, решение, которое налагает учреждение АРС, не должно приводить к лишению потребителя защиты, предоставляемой положениями, которые не могут быть умалены по соглашению в соответствии с законом государства-члена, где обычно проживает потребитель. В случае противоречия законодательств, когда закон, применяемый к договору купли-продажи или предоставления услуг, определяется в соответствии со статьей 5(1-3) Римской конвенции от 19 июня 1980 относительно закона, применяемого к обязательствам по договору<sup>2</sup>, решение, наложенное учреждением АРС не должно приводить к лишению потребителя защиты, предоставляемой обязательными правилами законодательства государства-члена, в котором обычно проживает потребитель.

- 45) Право на действенное возмещение ущерба и право на справедливый суд – фундаментальные права, заложенные в статье 47 Хартии основных прав Европейского Союза. Поэтому процедуры АРС не должны заменять судебные процедуры и не должны лишать потребителей или продавцов права искать удовлетворения в суде. Данная Директива не должна препятствовать сторонам воспользоваться своим правом доступа к судебной системе. В тех случаях, когда спор не может быть разрешен через данную процедуру АРС, результат которой необязателен для исполнения, стороны не должны быть лишены права в последствии инициировать судебные процедуры в связи с этим спором. Государства-члены должны быть свободны в выборе соответствующих средств достижения этой цели. У них должна быть возможность обеспечить, среди прочего, чтобы срок

---

<sup>1</sup> OJ L 177, 4.7.2008, p. 6.

<sup>2</sup> OJ L 266, 9.10.1980, p. 1.

исковой давности или давностный срок не истекал во время процедуры АРС.

46) С тем чтобы эффективно функционировать, учреждения АРС должны иметь в своем распоряжении достаточные человеческие, материальные и финансовые ресурсы. Государства-члены должны определить подходящий способ финансирования учреждений АРС на своей территории, не ограничивая финансирования тех учреждений, которые уже действуют. Данная Директива не должна предопределять решение вопроса, должно ли финансирование быть общественным, частным или комбинированным общественным и частным. Однако следует поощрять учреждения АРС особо рассматривать формы частного финансирования и использовать общественные средства только по усмотрению государств-членов. Данная Директива не должна наносить ущерб возможности деловых или профессиональных организаций финансировать учреждения АРС.

47) При возникновении спора необходимо, чтобы потребители могли быстро определить, в компетенции каких учреждений АРС находится их жалоба и узнать, будет ли продавец, о котором идет речь, участвовать в процедурах, представленных на рассмотрение в учреждение АРС. Продавцы, которые обязуются использовать учреждения АРС для разрешения споров с потребителями, должны сообщить потребителям адрес и название сайта учреждения или учреждений АРС, к сфере действия которых они относятся. Информация должна быть представлена ясным, понятным и доступным образом на сайте продавца, при выходе и, если применимо, среди основных понятий и условий договоров купли-продажи и предоставления услуг между продавцом и потребителем. У продавцов

должна быть возможность поместить на своих сайтах и в условиях соответствующих договоров любую дополнительную информацию о процедурах рассмотрения любых внутренних жалоб или любых других способах обратиться к ним напрямую с тем, чтобы разрешать споры с потребителями без передачи их в учреждение АРС. В случае, если спор не может быть разрешен напрямую, продавец должен предоставить потребителю на бумаге или ином долговечном носителе информацию о соответствующих учреждениях АРС и оговорить, будет ли он обращаться к ним.

48) Обязанность продавцов информировать потребителей об учреждениях АРС, к которым относятся продавцы, должна уважать право положений относительно информирования потребителей о внесудебных процедурах, содержащихся в законодательных актах ЕС, которые должны применяться дополнительно к соответствующим обязательствам информировать, предусмотренным данной Директивой.

49) Данная Директива не должна требовать обязательного участия продавцов в процедурах АРС или обязательного исполнения решений таких процедур продавцами, когда потребитель направил жалобу на них. Однако с тем, чтобы обеспечить, что потребители имеют доступ к возмещению и не обязаны отказываться от своих претензий, продавцов следует как можно более поощрять к участию в процедурах АРС. Поэтому данная Директива должна уважать право любых национальных правил, которые делают участие продавцов в таких процедурах обязательным или подверженными стимулам и санкциям, или делающими их решения обязательными для продавцов, при том что такое законодательство не препятствует сторонам воспользоваться

правом доступа к юридической системе как предусмотрено статьей 47 Хартии основных прав Европейского Союза.

- 50) Чтобы избежать дополнительного бремени для учреждений АРС, государства-члены должны поощрять потребителей обращаться к продавцу в попытке разрешить проблему двусторонне до направления жалобы в учреждение АРС. Во многих случаях это может помочь потребителям быстро уладить споры на ранней стадии.
- 51) Государства-члены должны привлекать представителей профессиональных организации, бизнес ассоциаций и организаций потребителей при разработке АРС, в частности, в связи с принципами беспристрастности и независимости.
- 52) Государства-члены должна обеспечить сотрудничество учреждений АРС по разрешению кросс-граничных споров.
- 53) Сети учреждений АРС, такие как сеть разрешения финансовых споров «*FIN-NET*» в сфере финансовых услуг, должна быть укреплена в пределах ЕС. Государства-члены должны поощрять учреждения АРС к тому, чтобы они становились частью таких сетей.
- 54) Тесное сотрудничество между учреждениями АРС и национальными государственными органами должно упрочить эффективность применения законодательных актов Сообщества по защите потребителей. Комиссия и государства-члены должны способствовать сотрудничеству между учреждениями АРС, чтобы поддерживать обмен практическим и техническим опытом и обсуждать любые проблемы, возникающие при проведении процедур АРС. Такое сотрудничество должно поддерживаться, среди прочего, через будущую Потребительскую программу ЕС.

55) С тем чтобы обеспечить надлежащее функционирование учреждений АРС, следует проводить их тщательный мониторинг. Для этого в каждом государстве-члене должно быть определено компетентный орган для исполнения этой функции. Комиссия и компетентные органы согласно данной Директиве должны публиковать и обновлять список учреждений АРС, соответствующих данной Директиве. Государства-члены должны обеспечивать, чтобы учреждения АРС, сеть Европейских центров потребителей и, при необходимости, органы, определенные в соответствии с данной Директивой, публикуют этот список на своем сайте, указывая ссылку на сайт Комиссии, и, там где это возможно, на долговечном носителе в своем офисе. Более того, государства-члены должны поощрять соответствующие организации потребителей и деловые общественные организации публиковать указанный список. Государства-члены должны также обеспечить соответствующее распространение информации о том, что следует делать гражданам, если у них возник спор с продавцом. В дополнение компетентные ведомства должны публиковать регулярные отчеты о развитии и функционировании учреждений АРС в своих государствах-членах. Учреждения АРС должны сообщать компетентным органам особую информацию, на которой должны быть основаны эти отчеты. Государства-члены должны поощрять учреждения АРС предоставлять такую информацию применяя Рекомендацию Комиссии 2010/304/EU от 12 мая 2010 года относительно использования гармонизированной методологии для классификации и учета жалоб и запросов потребителей<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> OJ L 136, 2.6.2010, p. 1.

- 56) Необходимо, чтобы государства-члены определили правила взысканий за нарушения положений национального законодательства, принятых в соответствии с данной Директивой и обеспечили применение этих правил. Взыскания должны быть эффективными, пропорциональными и оказывающими сдерживающее воздействие.
- 57) Положение (ЕС) №2006/2004 Европейского Парламента и Совета от 27 октября 2004 года относительно сотрудничества между национальными органами государственной власти, ответственными за применение законов по защите потребителей (Положение относительно сотрудничества в области защиты потребителей)<sup>1</sup> должны быть исправлены, чтобы включить ссылку на данную Директиву в Приложении, так чтобы усилить кросс-границное сотрудничество по вступлении в силу данной Директивы.
- 58) В Директиву 2009/22/ЕС Европейского парламента и Совета от 23 апреля 2009 года относительно предписаний, направленных на защиту интересов потребителей<sup>2</sup> (Директива о предписаниях) должна быть внесена поправка, включающая ссылку на данную Директиву в Приложении, с тем чтобы обеспечить защиту сформулированных в данной Директиве коллективных интересов потребителей.
- 59) В соответствии с совместной политической декларацией от 28 сентября 2011 года государств-членов и Комиссии относительно поясняющих документов<sup>3</sup>, государства-члены взяли на себя обязанность сопровождать, в оправданных случаях, сообщение о их переходных мерах одним или более документом, поясняющим взаимосвязь между компонентами Директивы и соответствующими

---

<sup>1</sup> OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

<sup>2</sup> OJ L 110, 1.5.2009, p. 30.

<sup>3</sup> OJ C 369, 17.12.2011, p. 14.

частями национальных переходных инструментов. Относительно данной Директивы законодатель считает передачу таких документов оправданной.

- 60) Поскольку цель данной Директивы – сделать вклад в надлежащее функционирование внутреннего рынка путем достижения высокого уровня защищенности потребителей, не ограничивая доступ потребителей к судам – не может быть достигнута в достаточной степени государствами-членами, и поэтому скорее может быть достигнута на уровне Евросоюза, Евросоюз может принять меры в соответствии с принципом субсидиарности, сформулированным в Статье 5 Договора Европейского Союза. В соответствии с принципом пропорциональности, сформулированным в указанной статье, данная Директива не выходит за рамки необходимого для достижения указанной цели.
- 61) Данная Директива уважает основные права и придерживается принципов, названных, в частности, в Хартии основных прав Европейского Союза, а именно в ее Статьях 7, 8, 38 и 47.
- 62) Европейский Инспектор по защите данных в соответствии со Статьей 28(2) Положения (ЕС)№45/2001 Европейского парламента и Совета от 18 декабря 2000 года относительно защиты частных лиц в том, что касается обработки личных данных институтами и органами ЕС и относительно свободного обращения таких данных<sup>1</sup> и сообщил свое мнение 12 января 2012 года<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> OJ L 8, 12.1.2001, p. 1.

<sup>2</sup> OJ C 136, 11.5.2012, p. 1.



ПРИНЯЛ ДАННУЮ ДИРЕКТИВУ:

ГЛАВА I

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1

Предмет

Цель данной Директивы – достичь высокого уровня защищенности потребителей, чтобы сделать вклад в надлежащее функционирование внутреннего рынка, обеспечивая потребителям возможность на добровольной основе направлять жалобы на продавцов в учреждения, предлагающие независимые, беспристрастные, прозрачные, эффективные, скорые и справедливые альтернативные процедуры разрешения споров. Данная Директива уважает право национального законодательства, делающего участие в таких процедурах обязательным, если такое законодательство не препятствует сторонам воспользоваться своим правом обратиться к судебной системе.

Статья 2

Объем

1. Данная Директива будет применяться по отношению к процедурам внесудебного разрешения внутренних и кросс-границных споров, касающихся обязательств по договору, вытекающих из договоров купли-продажи или предоставления услуг между продавцом, действующим в ЕС, и потребителем, проживающим на территории ЕС, через вмешательство учреждения АРС, которое предлагает или налагает решение или собирает стороны с целью посредничества в достижении полюбовного соглашения.
2. Данная директива не будет применяться по отношению к:

- a) Процедурам в учреждениях, разрешающих споры, где физические лица, ответственные за разрешение спора, работают по найму или получают вознаграждение исключительно от индивидуального продавца, если только государства-члены не решат позволить такие процедуры как процедуры АРС согласно данной Директиве и не соблюдены требования, сформулированные в главе II, в том числе особые требования к независимости и прозрачности, сформулированные в Статье 6(3);
  - b) Процедурам в системах обработки жалоб потребителей, которыми управляет продавец;
  - c) Услугам неэкономического характера;
  - d) Спорам между продавцами;
  - e) Прямым переговорам между потребителем и продавцом;
  - f) Попыткам судьи уладить спор в ходе юридических процедур в связи со спором;
  - g) Процедурам, инициируемым продавцом против потребителя;
  - h) Услугам здравоохранения, предоставленным специалистами пациентам, чтобы определить, поддержать или восстановить состояние их здоровья, включая выписывание, выдачу и приобретение медицинских продуктов и устройств;
  - i) Государственным поставщикам услуг дальнейшего и высшего образования.
3. Данная Директива утверждает гармонизированные требования к качеству для учреждений АРС и для процедур АРС, чтобы после их введения в действие у потребителей появился доступ к высококачественным, прозрачным внесудебным механизмам возмещения ущерба, независимо от того, где они проживают в ЕС.

Государства-члены могут сохранять или вводить правила, выходящие за пределы заложенных в данной Директиве с тем, чтобы обеспечить более высокий уровень защищенности потребителей.

4. Данная Директива признает, что в компетенции государств-членов определять, будет ли в полномочиях учреждений АРС, находящихся то на их территории, налагать решение.

### Статья 3

Отношение к другим законодательным актам ЕС

1. За исключением случаев, иначе оговоренных в данной Директиве, если какое-либо положение данной Директивы противоречит положению другого законодательного акта ЕС и относится к внесудебным процедурам возмещения ущерба, инициированным потребителем в отношении продавца, превалировать будет положение данной Директивы.
2. Данная Директива будет сохранять право Директивы 2008/52/ЕС.
3. Статья 13 данной Директивы будет сохранять право положений относительно информирования потребителей о внесудебных процедурах возмещения ущерба, которые содержатся в других законодательных актах ЕС, которые будут применяться дополнительно к указанной Статье.

### Статья 4

Определения

1. Для целей данной Директивы:
  - а) «потребитель» означает любое физическое лицо, действующее с целями, которые находятся вне его торговли, бизнеса, ремесла или профессии;

- b) «продавец» означает любых физических лиц или юридическое лицо независимо от его частной или общественной собственности, которое действует, в том числе через какое-либо лицо, действующее вместо него или от его имени, с целями, имеющими отношение к его торговле, бизнесу, ремеслу или профессии;
- c) «договор купли-продажи» означает любой договор, по которому продавец передает или обязуется передать право собственности на товары потребителю и потребитель платит или обязуется уплатить цену за указанные товары, в том числе любые договоры, имеющие предметом одновременно товары и услуги;
- d) «договор предоставления услуг» означает любой договор, за исключением договора купли-продажи, по которому продавец предоставляет или обязуется предоставить потребителю услугу и потребитель платит или обязуется уплатить ее цену;
- e) «внутренний спор» означает спор в связи с договором, вытекающий из договора купли-продажи или предоставления услуг, где в то время, как потребитель заказывает товары или услуги, потребитель проживает в том же государстве-члене, где действует продавец;
- f) «кросс-границный спор» означает спор в связи с контрактом, возникающий из контракта о продаже или услугах, где в то время, как потребитель заказывает товары или услуги, потребитель проживает не в том государстве-члене, где располагается продавец;

- g) «процедура АРС» означает процедуру, согласно Статье 2, которая соответствует требованиям, сформулированным в данной Директиве и проводится учреждением АРС;
- h) «Учреждение АРС» означает любое учреждение, как бы оно ни именовалось и не обозначалось, устроенное на долгосрочной основе, предлагающее разрешение споров посредством процедуры АРС и внесенное в список в соответствии со Статьей 20(2);
- i) «Компетентный орган» означает любой общественный орган, определенный государством-членом для целей данной Директивы и учрежденный на национальном, региональном или местном уровне.

## 2. Продавец действует:

- если продавец – физическое лицо, то там, где располагается место его бизнеса,
- если продавец – компания, другое юридическое лицо, или организация физических или юридических лиц, то там, где находится место его юридической регистрации, центральная администрация или место бизнеса, в том числе филиал, представительство или любое другое учреждение.

## 3. Учреждение АРС располагается:

- если им управляет физическое лицо, то там, где оно осуществляет деятельность в сфере АРС,
- если учреждением управляет юридическое лицо или организация физических или юридических лиц, то в том месте, где указанное юридическое лицо или организация физических или

юридических лиц осуществляет деятельность в сфере АРС или имеет юридическую регистрацию,

- если им управляет ведомство или другой общественный орган, то в том, где указанное ведомство или орган имеет свое местопребывание.

## Глава II

### Доступ и требования к учреждениям АРС и процедурам АРС

#### Статья 5

##### Доступ к учреждениям АРС и процедурам АРС

1. Государства-члены будут способствовать доступу потребителей к процедурам АРС и будут обеспечивать, чтобы споры, попадающие под действие данной Директивы, в которых участвует продавец, располагающийся на их соответственных территориях, могли быть направлены на рассмотрение в учреждение АРС, соответствующее требованиям, сформулированным в данной Директиве.
2. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС
  - a) поддерживали обновляемый сайт, который предоставляет сторонам легкий доступ к информации относительно процедуры АРС и который позволяет потребителям направить жалобу и необходимые вспомогательные документы онлайн;
  - b) предоставляли сторонам по их требованию информацию, указанную в пункте а), на долговечном носителе;
  - c) где применимо, давали потребителю возможность направить жалобу оффлайн;
  - d) давали возможность сторонам обмениваться информацией через средства электронной связи или, где применимо, по почте;

- e) принимали к рассмотрению как внутренние, так и кросс-границные споры, в том числе споры, попадающие под действие Положения (ЕУ) №524/2013; а также
  - f) при рассмотрении споров, попадающих под действие данной Директивы, принимали необходимые меры, чтобы обеспечить, соответствие обработки личной информации правилам защиты личной информации, заложенным в национальном законодательстве, применяя Директиву 95/46/ЕС в том государстве-члене, где расположено учреждение АРС.
3. Государства-члены могут выполнить свое обязательство согласно параграфу 1, обеспечив наличие остаточного учреждения АРС, в компетенции которого рассматривать споры как обозначено в указанном параграфе для разрешения которых нет действующего компетентного учреждения АРС. Государства-члены также могут выполнить указанное обязательство, рассчитывая на учреждения АРС, расположенные в другом государстве-члене или региональные, транснациональные или пан-европейские учреждения по разрешению споров, где продавцы из различных государств-членов попадают в ведение одного учреждения АРС, при уважении права их ответственности обеспечить полный охват и доступ к учреждениям АРС.
4. Государства-члены могут по собственному усмотрению разрешить учреждениям АРС сохранять или вводить процедурные правила, которые позволят им отказываться от рассмотрения конкретного спора на следующем основании:

- a) Потребитель не попытался связаться с продавцом, чтобы обсудить свою жалобу и попытаться в качестве первого шага уладить вопрос непосредственно с продавцом;
- b) Спор пустой и мелочный;
- c) Спор рассматривается или ранее рассматривался другим учреждением АРС или судом;
- d) Размер претензий выходит за рамки определенного финансового порога;
- e) Потребитель подал жалобу с нарушением определенного срока подачи жалоб, который не может быть меньше года со дня подачи потребителем жалобы продавцу;
- f) Рассмотрение такого вида спора может иным образом серьезно повредить эффективности работы учреждения АРС.

Там где в соответствии с процедурными правилами учреждение АРС не может рассмотреть спор, который был передан ему для рассмотрения, указанное учреждение АРС в течение трех недель по получении дела жалобы даст обеим сторонам разумное объяснение оснований для отказа в рассмотрении спора.

Такие процедурные правила значительно не повредят доступу потребителей к процедурам АРС, в том числе в случае кросс-границных споров.

5. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы в случае, если учреждениям АРС разрешено устанавливать заранее определенные денежные пороги с тем, чтобы ограничить доступ к процедурам АРС, указанные пороги не были такого уровня, который значительно затруднял бы доступ потребителей к рассмотрению жалобы учреждениями АРС.



6. Там, где в соответствии с процессуальными правилами, названными в параграфе 4, учреждение АРС не может рассмотреть поданную жалобу, государство-член не будет обязано обеспечивать возможность подачи этой жалобы потребителем в другое учреждение АРС.
7. Там, где в компетенции учреждения АРС, занимающегося спорами в определенном секторе экономики, рассматривать споры, относящиеся к продавцу, действующему в этом секторе, но не являющемуся членом организации или общественного объединения, создающего или финансирующего учреждение АРС, будет считаться, что государство-член выполнило свои обязательства по параграфу 1 также и относительно споров, касающихся указанного продавца.

## Статья 6

### Профессионализм, независимость и беспристрастность

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы физические лица, ответственные за АРС, обладали необходимым профессионализмом и были независимыми и беспристрастными. Гарантией этого будет то, что эти лица
  - a) обладают необходимыми знаниями и навыками в области альтернативного или юридического разрешения споров в сфере потребления, а также общим правовым пониманием;
  - b) назначены на достаточно продолжительный срок, чтобы обеспечить независимость их действий, и не могут быть освобождены от своих обязанностей без уважительной причины;
  - c) не получают никаких инструкций ни от одной из сторон или их представителей;
  - d) получают вознаграждение таким образом, который не зависит от исхода процедуры;

- е) незамедлительно раскрывают перед учреждением АРС любые обстоятельства, которые могут повлиять или могут выглядеть способными повлиять на их независимость или беспристрастность или вызвать конфликт интересов с какой-либо из сторон в споре, который его просят разрешить. Обязательство раскрывать такие обстоятельства будет продолжаться на протяжении всей процедуры. Оно не будет применяться там, где учреждение АРС состоит из одного физического лица.
2. Государства-члены будут обеспечивать в учреждениях АРС наличие процедур для обеспечения в случае обстоятельств, названных в пункте е) параграфа 1, чтобы:
- а) Физическое лицо, о котором идет речь, было заменено другим физическим лицом, которому будет доверено проведение процедуры АРС; в противном случае
  - б) Физическое лицо, о котором идет речь, воздержится от проведения процедуры АРС и, где это возможно, учреждение АРС предложит сторонам передать спор в другое учреждение АРС, компетентное заниматься указанным спором, в противном случае
  - с) Обстоятельства будут раскрыты перед сторонами и физическому лицу, о котором идет речь, будет позволено продолжать вести процедуру АРС только если стороны не будут возражать после того, как их информировали об обстоятельствах и их праве возражать.

Данный параграф не умаляет значение пункта а) Статьи 9(2).

В том случае, когда учреждение АРС состоит из одного физического лица, будут применяться только пункты b) и c) первого subparagraphа указанного параграфа.

3. Там где государства-члены решают позволить процедуры, о которых сказано в пункте a) статьи 2(2) в качестве процедур АРС согласно данной Директиве, они будут обеспечивать, чтобы в дополнение к общим требованиям, сформулированным в параграфах 1 и 5, указанные процедуры соответствовали и следующим особым требованиям:

- a) Физические лица, ответственные за разрешение споров, назначаются коллегиальным органом, состоящим из равного числа представителей организаций потребителей и представителей продавца или являются его частью, и назначение происходит в результате прозрачной процедуры;
- b) Физические лица, ответственные за разрешение споров, назначаются сроком не менее трех лет, чтобы обеспечить независимость их действий;
- c) Физические лица, ответственные за разрешение споров, берут на себя обязательство в течение трех лет после завершения занятия поста в учреждении по разрешению споров не работать на продавца или профессиональную организацию или бизнес объединение, членом которого является продавец;
- d) Учреждение по разрешению споров не имеет никаких иерархических или функциональных связей с продавцом и ясно отделено от предприятий продавца и имеет в своем распоряжении достаточный бюджет для своих целей, отдельный от общего бюджета продавца.

4. Там где физические лица, ответственные за АРС, работают по найму или получают вознаграждение исключительно от профессиональной организации или бизнес объединения, членом которых является продавец, государства-члены будут обеспечивать, чтобы , в дополнение к общим требованиям, сформулированным в параграфах 1 и 5, они имели в своем распоряжении отдельный и специальный бюджет, достаточный для выполнения ими своих задач.

Данный параграф не будет применяться там, где физические лица, о которых идет речь, являются частью коллегиального органа, состоящего из равного числа представителей профессиональной организации или делового общественного объединения, где они работают по найму или от которых получают вознаграждение, и организаций потребителей.

5. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС, где физические лица, ответственные за разрешение спора, являются частью коллегиального органа, предусматривали одинаковое число представителей интересов потребителей и представителей интересов продавцов в указанном органе.
6. Для целей пункта а) параграфа 1 государства-члены будут поощрять учреждения АРС обеспечивать подготовку физических лиц, ответственных за АРС. Если такая подготовка обеспечивается, компетентные органы будут проводить мониторинг систем подготовки, установленных учреждениями АРС, на основе информации, предоставленной им в соответствии с пунктом g) Статьи 19 (3).

## Статья 7

### Прозрачность

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС на своих сайтах, на долговечных носителях по требованию и любыми

другими способами, которые они считают приемлемыми, ясную и понятную следующую информацию:

- a) Подробная контактная информация, включая почтовый адрес и адрес электронной почты;
- b) Факт включения учреждений АРС в список в соответствии со Статьей 20(2);
- c) Физические лица, ответственные за АРС, способ их назначения и срок действия их полномочий;
- d) Профессионализм, непредвзятость и независимость физических лиц, ответственных за АРС, если они работают по найму исключительно у продавца или получают вознаграждение исключительно от продавца;
- e) Их членство в сетях учреждений АРС, служащих посредниками при разрешении кросс-границных споров, если применимо;
- f) Виды споров, заниматься которыми в их компетенции, включая материальные рамки, если применимо;
- g) Процедурные правила, регламентирующие разрешение споров и основания, на которых учреждение АРС может отказать в рассмотрении конкретного спора в соответствии со Статьей 5(4);
- h) Языки, на которых могут быть поданы жалобы в учреждение АРС, и на которых проводится процедура АРС;
- i) Типы правил, которые учреждение АРС может принимать за основу разрешения спора (например, законодательные положения, соображения справедливости, кодексы поведения);
- j) Какие-либо предварительные требования, которые могут быть предъявлены к сторонам, прежде чем может быть инициирована процедура АРС, в том числе требование к потребителю попытаться разрешить спор напрямую с продавцом;

- k) Могут стороны выйти из процедуры или нет;
- l) Расходы сторон, если таковые имеются, включая правила присуждения издержек в конце процедуры;
- m) Средняя продолжительность процедуры;
- n) Юридические последствия результата процедуры АРС, в том числе взыскания за несоблюдение в том случае, когда решение обязательно для исполнения сторонами, если применимо;
- o) Способность решения быть принудительно осуществленным, если применимо. ;

2. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС делали доступными для всеобщего ознакомления на своих сайтах, на долговечном носителе по требованию и любыми другими способами, которые они считают уместными, годовые отчеты о своей деятельности. Отчеты будут включать в себя следующую информацию относительно как внутренних, так и кросс-границных споров:

- a) Число принятых споров и виды жалоб, с которыми они связаны;
- b) Любые систематические или значимые проблемы, которые часто появляются и ведут к спорам между потребителями и продавцами; информация может сопровождаться рекомендациями, относительно того, как избежать или разрешить подобные проблемы в будущем, с тем чтобы поднять стандарты продавцов и способствовать обмену информацией и практическими достижениями;

- c) Порядок споров, которыми отказалось заниматься учреждение АРС и процентная доля видов основания для отказа как указано в Статье 5(4);
- d) В случае процедур, указанных в пункте а) Статьи 2(2) процентная доля предложенных или наложенных решений в пользу потребителя и в пользу продавца и споров разрешенных полюбовно;
- e) Процентная доля прерванных процедур АРС и, если известно, причины прерывания;
- f) Время в среднем занявшее разрешение споров;
- g) Уровень соблюдения решений процедур АРС, если известен;
- h) Сотрудничество учреждений АРС внутри сети учреждений АРС, выступающих посредниками в разрешении кросс-границных споров, если применимо.

## Статья 8

### Эффективность

Государства-члены будут обеспечивать эффективность процедур АРС и их соответствие следующим требованиям:

- a) Процедуры АРС предоставляются и легко доступны онлайн и офлайн для обеих сторон независимо от их местонахождения;
- b) Стороны имеют доступ к процедуре не будучи обязанными держать адвоката или юридического консультанта, но процедура не лишит стороны из права на независимые консультации или на представление третьей стороной или ее помощь на любом этапе процедуры;
- c) Процедуры АРС бесплатны или предоставляются потребителям за символическую плату;

- d) Учреждение АРС, получившее жалобу, извещает стороны в споре, как только получены все документы, содержащие ... информацию относительно жалобы;
- e) Решение процедуры Арс выносится в течение 90 календарных дней со дня получения учреждением АРС полного дела по жалобе. В случае очень запутанных споров, учреждение АРС, которое им занимается, по своему усмотрению может продлить период 90 дней. Стороны будут извещены о любом продлении этого периода и о том, сколько времени предположительно потребуется для завершения спора.

## Статья 9

### Беспристрастность

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы во время процедур АРС:
  - a) У сторон была возможность... выразить свою точку зрения, получить от учреждения аргументы, свидетельства, документы и факты, выдвинутые противоположной стороной, любые заявления и мнения экспертов и комментировать их;
  - b) Стороны информированы о том, что им необязательно иметь адвоката или юридического консультанта, но на любой стадии процедуры они могут обратиться к независимым консультантам или их может представлять или может им содействовать третья сторона;
  - c) Стороны получают извещение о результате процедуры АРС в письменном виде или на долговечном носителе, им дается констатация оснований для такого результата.



2. В процедурах АРС, целью которых является разрешение спора путем предложения выхода, государства-члены будут обеспечивать, чтобы:
- a) У сторон была возможность выйти из процедуры на любой ее стадии, если они недовольны ходом или ведением процедуры. До начала процедуры им будет объявлено об этом праве. Там где национальные правила требуют от продавца обязательного участия в процедурах АРС, этот пункт будет относиться только к потребителю.
  - b) Прежде чем стороны соглашаются с предложенным решением или следуют ему, им сообщается, что:
    - i. За ними выбор: соглашаться с решением или нет, следовать ему или нет;
    - ii. Участие в процедуре не препятствует возможности искать *возмещения через суд*;
    - iii. Предложенное решение может отличаться от решения, определенного судом ....
  - c) Прежде чем стороны соглашаются с предложенным решением или следуют ему, им сообщается о юридических последствиях согласия с данным решением или следования ему.
  - d) Прежде чем стороны выразят свое согласие на предложенное решение или полюбовное соглашение, им дается ... период времени на размышление.
1. Там где в соответствии с национальным законодательством процедуры АРС означают, что их результат становится обязательным для исполнения продавцом как только потребитель

согласится с предложенным решением, Статья 9(2) будет применяться только по отношению к потребителю.

## Статья 10

### Свобода

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы соглашение между потребителем и продавцом направлять жалобы в учреждение АРС не было обязательным для потребителя, если оно было заключено до возникновения спора и если оно влечет за собой лишение потребителя его права *начать судебное преследование* для разрешения спора.
2. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы процедуры АРС, целью которых является разрешение споров путем наложения решения, наложенное решение может быть обязательным для исполнения сторонами только если им предварительно сообщено о его обязательном характере и они особо согласились с этим. Особое согласие продавца не обязательно, если национальные правила требуют обязательности решений для продавцов.

## Статья 11

### Законность

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы процедуры АРС, целью которых является разрешение споров путем наложения решения на потребителя:
  - а) в случае, если нет противоречия законов, наложенное решение не приведет к тому, что потребитель будет лишен защиты, предоставленной ему неотъемлемыми положениями соглашения в пользу законодательства

государства-члена, где обычно проживают потребитель и продавец;

- b) в случае противоречия между законами, где закон, применяемый к договорам купли-продажи или услуг, определяется в соответствии со Статьей 6(1) и (2) Положения (ЕС) №593/2008, решение, наложенное учреждением АРС не приведет к тому, что потребитель лишится защиты, которую дают ему положения, которые не могут быть умалены в соглашении в пользу закона государства-члена, в котором он обычно проживает;
- c) в случае противоречия между законами, где закон, применяемый к договорам купли-продажи или услуг, определяется в соответствии со Статьей 5(1), (2) и (3) Римской Конвенции от 19 июня 1980 года о законе, который применяется по отношению к обязательствам по контракту, решение, наложенное учреждением АРС не приведет к тому, что потребитель будет лишен защиты, которую дают обязательные правила законодательства государства-члена, где он обычно проживает.

- 2. В контексте данной Статьи «обычно проживает» будет определяться в соответствии с Положением (ЕС) №593/2008.

## Статья 12

### Влияние процедур АРС на период ограничения и предписанный период

- 1. Государства-члены будут обеспечивать, что стороны, которые, пытаясь уладить спор, обратились к процедурам АРС, результат

которых не обязателен для исполнения, не были в последствии инициировать юридические процедуры в отношении этого спора как результат истекания срока давности во время процедуры АРС.

2. Параграф 1 не ущемляет положений по ограничению или предписанию, которые содержатся в международных соглашениях, стороной в которых является государство-член.

### Глава III

#### Информация и сотрудничество

#### Статья 13

##### Информация для потребителей от продавцов

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы продавцы, действующие на их территории, информировали потребителей об учреждении или учреждениях АРС, в сфере деятельности которых находятся эти продавцы, когда эти продавцы обязуются или обязаны использовать эти учреждения для разрешения споров с потребителями. Информация будет включать в себя адрес сайта соответствующего учреждения АРС или учреждений АРС.
2. Информация, о которой говорится в параграфе 1 будет предоставлена в ясной, понятной и легко доступной форме на сайте продавца, если таковой существует, и, если это применимо, в общих положениях и условиях договоров купли-продажи или предоставления услуг между продавцом и покупателем.
3. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы в тех случаях, когда спор между потребителем и продавцом, действующим на их территории не мог быть улажен далее жалобы, поданной потребителем непосредственно продавцу, продавец предоставляет потребителю

информацию, указанную в параграфе 1, уточняя, будет ли он использовать соответствующие учреждения АРС для разрешения данного спора. Эта информация будет предоставлена на бумаге или на другом долговечном носителе.

## Статья 14

### Содействие потребителям

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы в том, что касается споров, происходящих из кросс-границных договоров купли-продажи или предоставления услуг, потребители могли получить содействие в доступе к учреждению АРС, действующему в другом государстве-члене, компетентному заниматься их кросс-границным спором.
2. Государства-члены возложат ответственность за выполнение задачи, указанной в параграфе 1 на свои центры Европейской сети потребительских центров, на организации потребителей или на любой другой орган.

## Статья 15

### Общая информация

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС, центры Европейской сети потребительских центров и, там где необходимо, органы, наделенные полномочиями в соответствии со Статьей 14(2), делали общественно доступным на своих сайтах, давая ссылку на сайт Комиссии и, где это возможно, на долговечном носителе в своих офисах, список учреждений АРС, указанный в Статье 20(4).
2. Государства-члены будут поощрять соответствующие организации потребителей и деловые общественные организации помещать для всеобщего ознакомления на своих сайтах и распространять любыми

другими средствами, которые они сочтут приемлемыми, список учреждений АРС, указанный в Статье 20(4).

3. Комиссия и государства-члены будут обеспечивать должное распространение информации о том, каким образом потребители могут получить доступ к процедурам АРС для разрешения споров, находящихся в сфере действия данной Директивы.
4. Комиссия и государства-члены примут сопутствующие меры для поощрения потребительских организаций и профессиональных организаций на уровне Союза и на национальном уровне улучшить осведомленность об учреждениях АРС и их процедурах и способствовать выбору АРС продавцами и потребителями. Эти органы будут предоставлять потребителям информацию о компетентных учреждениях АРС, когда они получают жалобы от потребителей.

## Статья 16

### Сотрудничество и обмен опытом между учреждениями АРС

1. Государства-члены будут обеспечивать сотрудничество учреждений АРС в разрешении кросс-границных споров и проводить регулярные обмены практическим опытом относительно улаживания и кросс-границных, и внутренних споров
2. Комиссия будет поддерживать и способствовать работе сети национальных учреждений АРС и обмен и распространение их практических достижений и опыта.
3. Там где сеть учреждений АРС, способствующих разрешению кросс-границных споров, существует в особом регионе внутри Союза, государства-члены будут поощрять учреждения АРС, занимающиеся спорами в этом регионе, становиться членами этой сети.

4. Комиссия будет публиковать список, содержащий названия и контактную информацию сетей, о которых говорится в параграфе 3. Комиссия будет обновлять этот список по мере необходимости.

## Статья 17

Сотрудничество между учреждениями АРС и органами государственной власти в применении законодательных актов о защите потребителей.

1. Государства-члены будут обеспечивать сотрудничество между учреждениями АРС и органами государственной власти, ответственными за применение союзных законодательных актов о защите потребителей.
2. Сотрудничество будет, в частности, включать в себя взаимообмен информацией об опыте в конкретных секторах бизнеса, насчет которых неоднократно поступали жалобы потребителей. Оно также будет включать в себя обеспечение технической оценки и информацию от таких органов государственной власти учреждениям АРС, где такая оценка или информация необходимы для проведения индивидуальных споров и уже доступно.
3. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы сотрудничество и взаимные обмены информацией, о которых говорится в параграфах 1 и 2 соответствуют правилам защиты личной информации, заложенным в Директиве 95/46/ЕС.
4. Данная Статья не умаляет значения положений о профессиональной и коммерческой секретности и других, которые относятся к применению органами государственной власти законодательных актов о защите потребителя. Учреждения АРС будут объектом правил профессиональной тайны или других эквивалентных обязанностей

конфиденциальности, заложенных в законодательстве государств-членов там где они существуют.

## Глава IV

### Роль компетентных органов и Комиссии

#### Статья 18

##### Назначение компетентных органов

1. Каждое государство-член назначит компетентный орган, который будет исполнять функции, указанные в Статьях 19 и 20. Каждое государство-член может назначить более одного компетентного органа. В этом случае государство-член определяет, какой из назначенных органов будет единым контактным центром для Комиссии. Каждое государство-член сообщит о компетентном органе или, при необходимости, компетентных органах, в том числе о контактном центром, назначенных им, Комиссии.
2. Комиссия сформирует список сообщенных ему в соответствии с параграфом 1 компетентных органов, включая, при необходимости, единый контактный центр, и опубликует этот список в Официальном журнале Европейского Союза.

#### Статья 19

##### Информация для сообщения компетентным органам учреждениями по разрешению споров

1. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения по разрешению споров на их территории, которые будут расцениваться как учреждения АРС согласно данной Директиве и включены в список в соответствии со Статьей 20(2), сообщат в компетентный орган следующее:
  - а) свое название, контактную информацию и адрес сайта;



- b) информацию о своей структуре и финансировании, включая информацию о физических лицах, ответственных за разрешение споров, их вознаграждении, сроке нахождения на посту, и об их работодателе;
- c) свои процедурные правила;
- d) свои тарифы, при необходимости;
- e) средняя продолжительность процедур разрешения споров;
- f) язык или языки, на которых могут быть направлены жалобы и проведены процедуры разрешения споров;
- g) заявление о видах споров, попадающих под действие процедуры разрешения споров;
- h) основания, по которым учреждение по разрешению споров может отказать в рассмотрении конкретного спора в соответствии со Статьей 5(4);
- i) обоснованное заявление относительно того, квалифицируется ли учреждение как учреждение АРС, попадающее под действие данной Директивы и соответствует требованиям качества, сформулированным в Главе II.

В случае изменения информации, о которой говорится в пунктах с а) по h), учреждения АРС без лишнего промедления сообщат об этих изменениях компетентному органу.

2. Там где государства-члены решат разрешить процедуры, о которых говорится в пункте а) Статьи 2(2), они будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС, предоставляющие подобные процедуры, сообщали компетентному органу дополнительно к информации и заявлениям, перечисленным в параграфе 1, информацию, необходимую для оценки

их соответствия специальным дополнительным требованиям независимости и прозрачности, сформулированными в Статье 6(3).

3. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС сообщали компетентным органам каждые два года информацию о:
- a) Числе полученных споров и видах связанных с ними жалоб;
  - b) Процентная доля прерванных до вынесения решения процедур АРС ;
  - c) Средняя продолжительность времени, потребовавшегося для решения полученных споров;
  - d) Уровень исполнения решений АРС, если он известен;
  - e) Любые систематические проблемы, часто возникающие и ведущие к спорам между потребителями и продавцами. Информация, представленная на этот счет может сопровождаться рекомендациями относительно того, как подобные проблемы избежать или разрешить в будущем;
  - f) При необходимости оценка эффективности их сотрудничества внутри сетей учреждений АРС, способствующих разрешению кросс-границных споров;
  - g) При необходимости подготовка, которую прошли физические лица ответственные за АРС, в соответствии со Статьей 6(6);
  - h) Оценка эффективности процедуры АРС, предоставленной учреждением и возможные пути улучшения его деятельности.

## Статья 20

### Роль компетентных органов и Комиссии

1. Каждый компетентный орган будет оценивать, в частности, на основе информации, полученной им в соответствии со Статьей 19(1), квалифицируются ли учреждения по разрешению споров,

зарегистрированные в нем, как учреждения АРС, попадающие под действие данной Директивы и соответствуют ли они требованиям качества, сформулированным в Главе II и в национальных положениях, вводящих ее в действие, в том числе национальных положениях, выходящих за рамки требований данной Директивы, в соответствии с законодательством Союза.

2. Каждый компетентный орган будет перечислять, на основании оценки, о которой говорится в параграфе 1, все учреждения АРС, зарегистрированные в нем, и будет исполнять условия, сформулированные в параграфе 1.

Указанный список будет включать в себя следующее:

- a) Название, контактную информацию и адреса сайтов учреждений АРС, о которых говорится в первом параграфе;
- b) Их тарифы, если применимо;
- c) Язык или языки, на которых могут быть поданы жалобы и проведены процедуры АРС;
- d) Виды споров, попадающих под действие процедур АРС;
- e) Секторы и категории споров, .. каждым учреждением АРС;
- f) Необходимость физического присутствия сторон или их представителей, если применимо, включая заявление учреждения АРС о том, проводится ли или может быть проведена процедура АРС как устная или письменная процедура;
- g) Обязательный и необязательный характер результата процедуры ;  
и
- h) Основания, позволяющие учреждению АРС отказать в рассмотрении конкретного спора в соответствии со Статьей 5(4).

Каждый компетентный орган сообщит список, о котором говорится в первом подпараграфе этого параграфа Комиссии. Если какие-либо изменения сообщены компетентному органу в соответствии со вторым подпараграфом Статьи 19(1), этот список будет обновлен без лишнего промедления и соответствующая информация сообщена Комиссии.

Если учреждение по разрешению споров, внесенное в список как учреждение АРС согласно данной Директиве более не соответствует требованиям, о которых говорится в параграфе 1, компетентный орган, которого это касается, свяжется с учреждением по разрешению споров и назвав требования, которым не соответствует учреждение по разрешению споров выразит просьбу немедленно обеспечить соответствие требованиям. Если учреждение по разрешению споров по истечении трех месяцев по-прежнему не выполни требования, о которых говорится в параграфе 1, компетентный орган удалит учреждение по разрешению споров из списка, о котором говорится в первом подпараграфе данного параграфа. Этот список будет обновлен без лишнего промедления и соответствующая информация сообщена Комиссии.

3. Если государство-член назначило более чем один компетентный орган, список и его обновления, о которых говорится в параграфе 2, будет сообщен Комиссии единым контактным центром, о котором говорится в Статье 18(1). Этот список и эти обновления относятся ко всем учреждениям АРС, действующим в этом государстве-члене.
4. Комиссия составит список учреждений АРС, о которых ей заявлено в соответствии с параграфом 2 и будет обновлять список по мере сообщения Комиссии об изменениях. Комиссия

сделает этот список и его обновления доступными для всеобщего ознакомления на своем сайте и на долговечном носителе. Комиссия передаст этот список и его обновления компетентным органам. Там где государства-члены определили единый контактный центр в соответствии со Статьей 18(1), Комиссия передаст этот список и его обновления в единый контактный центр.

5. Каждый компетентный орган делает доступным для всеобщего ознакомления сводный список учреждений АРС, о которых говорится в параграфе 4, на своем сайте, поместив ссылку на соответствующий сайт Комиссии. Кроме того, каждый компетентный орган делает этот список доступным для всеобщего ознакомления на долговечном материале.
6. К 9 июля 2018 года, а затем каждые четыре года, каждый компетентный орган будет публиковать и посылать в Комиссию отчет о развитии и функционировании учреждений АРС. Этот отчет, в частности:
  - а) Будет определять лучшее в работе учреждений АРС;
  - б) Указывать на недостатки, подтвержденные статистикой, которые препятствуют функционированию учреждений АРС как во внутренних, так и в кросс-границных спорах, при необходимости.
  - с) Даст рекомендации относительно того, как повысить эффективность и квалифицированность работы учреждений АРС, при необходимости.
7. Если государство-член определило более одного компетентного органа в соответствии со Статьей 18(1), отчет, о котором

говорится в параграфе 6 данной Статьи, будет публиковаться единым контактным центром, о котором говорится в Статье 18(1). Этот отчет будет иметь отношение ко всем учреждениям АРС, действующим в этом государстве-члене.

## Глава V

### Итоговые положения

#### Статья 21

##### Взыскания

Государства-члены установят правила относительно взысканий, применяемых к нарушениям национальных положений принятых, в частности, следуя Статье 13 и примет все меры, необходимые для обеспечения их применения. Предусмотренные взыскания будут эффективными, пропорциональными и оказывающими сдерживающее воздействие.

#### Статья 22

##### Поправка к Регламенту (ЕС) №2006/2004

В Приложение к Регламенту (ЕС) №2006/2004 добавлен следующий пункт:

«20. Директива 2013/11/EU Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2013 года относительно альтернативного разрешения споров в сфере потребления (OJ L 165, 18.6.2013, p.63): Статья 13.»

#### Статья 23

##### Поправка к Директиве 2009/22/ЕС

В Приложении к Директиве 2009/22/ЕС добавлен следующий пункт:

«14. Директива 2013/11/EU Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2013 года относительно альтернативного разрешения споров в сфере потребления (OJ L 165, 18.6.2013, p.63): Статья 13.»

## Статья 24

### Сообщение

1. К 9 июля 2015 государства-члены сообщат Комиссии:

- а) При необходимости, названия и контактную информацию органов, определенных в соответствии со Статьей 14(2); и
- б) Компетентные органы, в том числе, при необходимости, единый контактный центр, определенный в соответствии со Статьей 18(1).

Государства-члены будут информировать Комиссию о любых последующих изменениях в этой информации.

2. К 9 января 2016 года государства-члены сообщат Комиссии первый список, о котором говорится в Статье 20(2).

3. Комиссия предаст государствам-членам информацию, о которой говорится в пункте а) параграфа 1.

## Статья 25

### Передача

1. Государства-члены введут в действие законы, инструкции и административные положения, необходимо соответствующие данной Директиве к 9 июля 2015 года. Далее они сообщат Комиссии текст этих положений.

Когда государства-члены принимают эти положения, они будут содержать ссылку на данную Директиву и будут сопровождаться такой ссылкой в случае их официальной публикации. Государства-члены определяют, как следует сделать такую ссылку.

2. Государства-члены сообщат Комиссии текст главных положений национального законодательства, которое они принимают в области действия данной Директивы.

## Статья 26

### Отчет

К 9 июля 2019 года и далее каждые четыре года Комиссия будет представлять Европейскому Парламенту, Совету и Европейскому комитету по экономическим и социальным вопросам отчет о применении данной Директивы. Отчет будет принимать во внимание развитие и использование учреждений АРС и влияние данной Директивы на потребителей и продавцов, в частности, на оповещенность потребителей и уровень притяжения продавцами. Этот отчет будет сопровождаться , при необходимости, предложениями по поправкам к данной Директиве.

## Статья 27

### Вступление в силу

Данная Директива вступит в силу на двадцатый день после дня ее публикации в официальном журнале Европейского Союза.

## Статья 28

### Адресаты

Данная Директива адресована государствам-членам.

Заключено в Страсбурге 21 мая 2013 года.

За Европейский Парламент

За Совет

Президент

Президент

М.Шульц

Л.Крейтон