

РЕГЛАМЕНТ (ЕС) №524/2013 ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И  
СОВЕТА  
ОТ 21 МАЯ 2013 ГОДА ОТНОСИТЕЛЬНО ОНЛАЙН РАЗРЕШЕНИЯ  
СПОРОВ В СФЕРЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ,  
вносящая поправку в Регламент (ЕС) №2006/2004 и Директиву 2009/22/ЕС  
(Директива по ОРС 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 ЕС будет обеспечивать высокий  
уровень защиты потребителей.

---

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

<sup>1</sup> ОJ C 181, 21.6.2012, р. 99.

<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. Чтобы потребители имели доверие к электронному измерению внутреннего рынка и пользовались его преимуществами, им необходимо иметь доступ к простым, эффективным, быстрым и малозатратным способам разрешения споров, которые возникают при продаже товаров или предоставлении услуг онлайн. Это особенно важно, когда потребители совершают покупки за границей.
- 3) В своем Послании от 13 апреля 2011 года, озаглавленном «Акт о едином европейском рынке – двенадцать рычагов усиления роста и укрепления уверенности – «Совместная работа ради создания нового роста», Комиссия определила законодательство относительно альтернативного разрешения споров (АРС), которое включает в себя измерение электронной торговли как один из двенадцати рычагов усиления роста единого рынка и укрепления уверенности в нем.
- 4) Фрагментация внутреннего рынка мешает усилиям по усилению соревновательности и роста. Более того, неравномерность предложения, качества и осведомленности о простых, эффективных, быстрых и малозатратных способах разрешения споров, возникающих при продаже товаров или предоставлении услуг на территории ЕС, представляет собой барьер во внутреннем рынке, который мешает потребителям и продавцам уверенно себя чувствовать при совершении покупок и продаж через границы.
- 5) В своих заключениях от 24-25 марта и 23 октября 2011 года Европейский Совет предложил Европейскому парламенту и Совету

принять до конца 2012 года первый пакет приоритетных мер для придания нового импульса единому рынку.

- 6) Внутренний рынок – часть повседневной жизни потребителей, когда они путешествуют, совершают покупки и производят оплату. Потребители – ключевые игроки внутреннего рынка и поэтому они должны быть в его фокусе. Цифровое измерение внутреннего рынка становится жизненно важным как для потребителей, так и для продавцов. Потребители совершают все больше покупок онлайн и все больше продавцов торгуют онлайн. Потребители и продавцы должны чувствовать себя уверенно, совершая транзакции онлайн, поэтому самое главное – разрушить существующие барьеры и подкрепить уверенность потребителей. Существование надежного и эффективного онлайн разрешения споров (ОРС) могло бы значительно помочь достичь этой цели.
- 7) Возможность поиска простого и малозатратного разрешения споров может подкрепить уверенность потребителей и продавцов в цифровом едином рынке. Однако потребители и продавцы еще сталкиваются с преградами в поисках внесудебного разрешения споров, возникающих, в частности, при трансграничных онлайн транзакциях. Таким образом, подобные споры в настоящее время часто остаются неразрешенными.
- 8) ОРС предлагает простое, эффективное, быстрое и малозатратное внесудебное разрешение споров, возникающих в ходе онлайн транзакций. Однако в настоящее время недостает механизмов, позволяющих потребителям и продавцам разрешать такие споры при помощи электронных средств; это наносит ущерб потребителям, служит преградой, в частности, для трансграничных онлайн транзакций

и создает для продавцов поле с неодинаковыми правилами игры, таким образом затрудняя общее развитие электронной коммерции.

- 9) Данный регламент должен применяться к внесудебному разрешению споров, инициированному потребителями, проживающими в ЕС против продавцов, действующих в ЕС, которые попадают под действие Директивы 2013/11/EU Европейского парламента и Совета от 21 мая 2013 года относительно альтернативного разрешения споров в сфере потребления (Директива по потребительскому АРС).<sup>1</sup>
- 10) С тем чтобы обеспечить возможность использования платформы ОРС также и для процедур АРС, которые позволяют продавцам направлять жалобы на потребителей, данный Регламент следует применять также и к внесудебному разрешению споров, инициированных продавцами против потребителей там, где соответствующие процедуры АРС предлагаются учреждениями АРС, входящими в список в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU. Применение данного Регламента к подобным спорам не должно накладывать каких-либо обязательств на государства-члены, чтобы обеспечить предоставление таких процедур учреждениями АРС.
- 11) Хотя платформа ОРС будет особенно полезна потребителям и продавцам, совершающим трансграничные онлайн транзакции, данный Регламент следует также применять по отношению к внутренним спорам, чтобы создать единое правовое поле в области онлайн торговли.
- 12) Данный Регламент не должен умалять права Директивы 2008/52/ЕС Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2008 года

---

<sup>1</sup> См. стр. 63 этого выпуска Официального журнала.

относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и коммерческих делах<sup>1</sup>.

- 13) Определение «потребителя» следует относить к физическим лицам, действующим вне своей сферы торговли, бизнеса, ремесла или профессии. Однако, если контракт заключен с целями частично относящимися к профессиональной сфере покупателя (контракты с двойственной целью) и торговая составляющая ограничена таким образом, что не является превалирующей в общем контексте поставки, лицо также может считаться потребителем.
- 14) Определение «договор онлайн купли-продажи» должно охватывать договор продажи или предоставления услуг, где продавец или посредник продавца, предложил товары или услуги через сайт или при помощи других электронных средств, и потребитель заказал эти товары или услуги на указанном сайте или при помощи других электронных средств. Это должно относиться также к случаям, где потребитель получил доступ к сайту или другой информационной услуге через мобильное электронное устройство, такое как мобильный телефон.
- 15) Данный Регламент должен также применяться по отношению к спорам между потребителями и продавцами, которые следуют из договоров купли-продажи или предоставления услуг, заключенных офлайн и по отношению к спорам между продавцами.
- 16) Данный Регламент следует рассматривать в связи с Директивой 2013/11/EU, которая требует от государств-членов обеспечить, чтобы все споры между потребителями, проживающими в ЕС и продавцами, действующими на территории ЕС, возникающие в связи с продажей

---

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

товаров или предоставлением услуг, рассматривались учреждением АРС.

17) Государствам-членам следует поощрять потребителей связываться с продавцом каким-либо подходящим способом с тем, чтобы разрешить спор полюбовно еще до направления жалобы в учреждение АРС через платформу ОРС.

18) Цель данного Регламента – создать платформу ОРС на уровне ЕС. Платформа ОРС должна иметь вид интерактивного сайта, предлагающего единый пункт входа для потребителей и продавцов, стремящихся во внесудебном порядке разрешить споры, возникшие при онлайн транзакциях. Платформа ОРС должна предоставлять общую информацию относительно внесудебного разрешения договорных споров между продавцами и потребителями, возникающих из онлайн договоров купли-продажи или предоставления услуг. Это должно позволить потребителям и продавцам направлять жалобы, заполнив электронный бланк жалобы, имеющийся на всех официальных языках учреждений ЕС и прикрепить соответствующие документы. Платформа ОРС должна передавать жалобы в учреждение АРС, в компетенции которого заниматься данным спором. Платформа ОРС должна бесплатно предлагать электронный инструмент для осуществления документооборота, который поможет учреждениям АРС вести процедуру разрешения спора со сторонами через платформу ОРС. Использование данного инструмента электронного документооборота не должно быть обязательным для учреждений АРС.

19) Комиссия должна отвечать за развитие, работу и поддержание платформы ОРС и обеспечивать ее всеми техническими средствами, необходимыми для функционирования. Платформа ОРС должна

предлагать функцию машинного перевода, которая даст возможность сторонам и учреждению АРС получать перевод информации, необходимой для разрешения спора, которой обмениваются через платформу ОРС, где это применимо. Эта функция должна быть способна справляться со всеми необходимыми переводами и, в случае необходимости, дополняться участием человека-переводчика. Комиссия должна также предоставлять, с помощью платформы ОРС, информацию для заявителей о возможности обратиться за помощью в контактные пункты ОРС.

- 20) Платформа ОРС должна сделать возможным безопасный взаимный обмен данными с учреждениями АРС и придерживаться основополагающих принципов Европейской схемы функциональной совместимости, принятой для реализации Решения 2004/387/ЕС Европейского Парламента и Совета от 21 апреля 2004 года относительно интероперабельного предоставления общеевропейских электронных государственных услуг общественным организациям, бизнесу и гражданам (IDABC) <sup>1</sup>.
- 21) Платформа ОРС должна быть сделана доступной, в частности, через портал «Ваша Европа» (Your Europe portal), открытый в соответствии с Приложением II к Решению 2004/387/ЕС, и предоставляющий онлайн доступ к общеевропейской информации и услугам на разных языках бизнесу и гражданам ЕС. Платформа ОРС должна занять заметное место на портале «Ваша Европа».
- 22) Платформа ОРС на уровне Европейского Союза должна выстраиваться на основе существующих учреждений ОРС в государствах-членах и соответствовать правовым традициям

---

<sup>1</sup> OJ L 144, 30.4.2004, p. 62.

государств-членов. Таким образом, учреждения ОРС, которым через платформу ОРС была передана жалоба, должны применять свои собственные процедурные правила, включая правила, определяющие стоимость. Однако данный Регламент предполагает установить некоторые общие правила, применимые к этим процедурам, которые будут сохранять их эффективность. Сюда должны быть включены правила, гарантирующие, что при разрешении таких споров физическое присутствие сторон или их представителей в учреждении АРС не требуется, если только его процедурные правила не предусматривают этой возможности и стороны соглашаются с этим.

- 23) Обеспечение того, что все учреждения АРС, внесенные в список в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU, зарегистрированы на платформе ОРС, должно позволить полный охват внесудебного онлайн разрешения споров, возникающих на основе договоров онлайн купли-продажи и предоставления услуг.
- 24) Данный Регламент не должен помешать функционированию какого-либо существующего учреждения по разрешению споров, действующего онлайн или какого-либо механизма ОРС в пределах ЕС. Он не должен помешать учреждениям по разрешению споров или механизмам заниматься онлайн спорами, которые были даны им на рассмотрение напрямую.
- 25) В каждом государстве-члене должны быть названы Контактные пункты ОРС, где работают по меньшей мере два консультанта по ОРС. Контактные пункты ОРС должны поддерживать стороны, вовлеченные в спор, переданный на рассмотрение через платформу ОРС, но не обязан переводить документы, относящиеся к спору. Государства-члены должны иметь возможность возложить ответственность за



контактные пункты ОРС на свои центры Европейской сети потребительских центров. Государства-члены должны использовать эту возможность, чтобы позволить контактными пунктами ОРС полностью использовать опыт центров Европейской сети потребительских центров в посредничестве при улаживании споров между потребителями и продавцами. Комиссия должна организовать сеть контактных пунктов ОРС, чтобы способствовать их сотрудничеству и функционированию, и обеспечить, в сотрудничестве с государствами-членами, соответствующую подготовку для сотрудников контактных центров ОРС.

- 26) Право на эффективное возмещение ущерба и право на справедливый суд – основные права, сформулированные в Статье 47 Хартии основных прав Европейского Союза. Не предполагается и не планируется, что ОРС заменит судебные процедуры, ОРС не должно также лишать потребителей или продавцов их права добиваться справедливости в суде. Поэтому данный Регламент не должен мешать сторонам пользоваться своим правом прибегнуть к судебной системе.
- 27) Обработка информации в соответствии с данным Регламентом должна подчиняться строгим гарантиям конфиденциальности и должна соответствовать правилам защиты личной информации, сформулированным в Директиве 95/46/ЕС Европейского Парламента и Совета от 24 октября 1995 года относительно защиты личности при обработке личной информации институтами и органами ЕС и свободного движения такой информации<sup>1</sup> и в Регламенте (ЕС) №45/2001 Европейского Парламента и Совета от 18 декабря 2000 года относительно защиты личности при обработке личной информации

---

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

институтами и органами ЕС и свободного движения такой информации<sup>1</sup>. Указанные правила должны применяться к обработке личной информации, производимой в соответствии с данным Регламентом различными участниками платформы ОРС, действуют ли они индивидуально или совместно с другими такими участниками.

28) Следует сообщать субъектам информации об обработке их личной информации и получить их согласие на обработку информации на платформе ОРС. Им следует сообщать об их правах в том, что касается указанной обработки, посредством полного уведомления о конфиденциальности, которое Комиссия должна сделать доступным для всеобщего ознакомления, где объясняются ясным и простым языком операции обработки, проводимые под ответственность различных участников платформы в соответствии со Статьями 11 и 12 Регламента (ЕС) №45/2001 и с национальным законодательством, принятым в соответствии со Статьями 10 и 11 Директивы 95/46/ЕС.

29) Данный Регламент не должен ущемлять положения о конфиденциальности в национальном законодательстве, относящемся к АРС.

30) С тем чтобы обеспечить широкую осведомленность потребителей о существовании платформы ОРС, продавцы, действующие на территории ЕС, участвующие в договорах онлайн купли-продажи или предоставления услуг, должны предоставить на своих сайтах электронную ссылку на платформу ОРС. Продавцы должны также предоставить свой электронный адрес, с тем чтобы потребители получили первый контактный пункт. Значительная часть договоров онлайн купли-продажи и предоставления услуг заключается

---

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

при помощи интернет магазинов, которые сводят потребителей и продавцов друг с другом или являются посредниками при онлайн транзакциях между потребителями и продавцами. Интернет магазины – это онлайн платформы, которые позволяют продавцам предоставлять свои продукты и услуги потребителям. Такие интернет магазины должны иметь обязательство давать электронную ссылку на платформу ОРС. Это обязательство не должно отменять Статью 13 Директивы 2013/11/EU относительно требования к продавцам информировать потребителей о процедурах АРС, под действие которых эти продавцы попадают и о том, обязуются ли они применять процедуры АРС для разрешения споров с потребителями. Более того, это обязательство не должно умалять значение пункта (t) Статьи 6(1) и Статьи 8 Директивы 2011/83/EU Европейского Парламента и Совета от 25 октября 2011 года о правах потребителей<sup>1</sup>. Пункт (t) Статьи 6(1) Директивы 2011/83/EU ставит условием для потребительских договоров, заключенных дистанционно или вне офиса, что продавец должен информировать потребителя о возможности прибегнуть к механизму внесудебной жалобы и возмещения, которому подчиняется продавец, и о способах получения доступа к нему, до того как потребитель связывает себя договором. Также чтобы информировать потребителей, государства-члены должны поощрять потребительские общественные объединения и общественные объединения бизнеса давать электронную ссылку на сайт платформы ОРС.

- 31) Чтобы учесть критерии, по которым учреждения АРС определяют свои соответствующие сферы применения власти для принятия актов в соответствии со Статьей 290 договора о

---

<sup>1</sup> OJ L 304, 22.11.2011, p. 64.

функционировании Европейского Союза должен быть направлен в Комиссию, чтобы адаптировать информацию, которую должен предоставить заявитель в электронном бланке жалобы, имеющемся на платформе ОРС. Особенно важно, чтобы Комиссия проводила соответствующие консультации во время своей подготовительной работы, в том числе на экспертном уровне. Во время подготовки и проектирования направленных актов Комиссия должна обеспечить одновременную, своевременную и соответствующую передачу необходимых документов в Европейский Парламент и Комиссию.

- 32) Чтобы обеспечить одинаковые условия для применения данного Регламента, Комиссия должна обладать полномочиями применения в отношении функционирования платформы ОРС, способов подачи жалобы и сотрудничества внутри сети контактных пунктов ОРС. Эти полномочия должны осуществляться в соответствии с Регламентом (ЕУ) №182/2011 Европейского Парламента и Совета от 16 февраля 2011 года, формулирующего правила и основные принципы относительно механизмов контроля государствами-членами над осуществлением Комиссией полномочий по введению законов в силу<sup>1</sup>. Для принятия актов о введении в силу законов, касающихся электронных бланков жалоб, следует применять консультационную процедуру, принимая во внимание их исключительно технический характер. В отношении механизмов сотрудничества между ОРС консультантами в сети контактных пунктов ОРС должна быть проведена процедура исследования с целью разработки правил.

---

<sup>1</sup> OJ L 55, 28.2.2011, p. 13.

- 33) В применении данного Регламента Комиссия должна консультироваться при необходимости с Европейским Инспектором по защите данных.
- 34) Поскольку цель данного Регламента, а именно, создать европейскую платформу ОРС для онлайн споров, подчиняющуюся единым правилам, не может быть в достаточной мере достигнута отдельными государствами-членами, а может по причине своего масштаба и последствий лучше достигнута на уровне ЕС, Евросоюз может принять меру в соответствии с принципом субсидиарности, сформулированным в Статье 5 Европейского Договора. В соответствии с принципом пропорциональности, сформулированным в указанной Статье, данный Регламент не выходит за рамки необходимого для достижения указанной цели.
- 35) Данный Регламент уважает основные права и соблюдает принципы, признанные, в частности, в Хартии основных прав Европейского Союза, а именно, в ее Статьях 7, 8, 38 и 47.
- 36) После консультации с Европейским Инспектором по защите данных в соответствии со Статьей 28(2) Регламента (ЕС) №45/2001, он высказал свое мнение 12 января 2012 года<sup>1</sup>,

ПРИНЯЛ ДАННЫЙ РЕГЛАМЕНТ:

Глава I

Основные положения

Статья 1

Предмет

Цель данного Регламента – через достижение высокого уровня защиты потребителя сделать вклад в надлежащее функционирование

---

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

внутреннего рынка и, в частности, его электронного измерения предоставляя европейскую платформу ОРС («платформа ОРС»), служащую посредником при независимом, непредвзятом, прозрачном, эффективном, быстром и справедливом внесудебном разрешении споров между потребителями и онлайн торговцами.

## Статья 2

### Объем

1. Данный Регламент будет применяться по отношению к внесудебному разрешению споров, касающихся договорных обязательств, следующих из договоров купли-продажи или предоставления услуг он-лайн между между потребителем, проживающим на территории ЕС и продавцом, действующим на территории ЕС через вмешательство учреждения АРС, включенного в список в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU и которая предусматривает использование платформы ОРС.
2. Данный Регламент будет применяться к внесудебному разрешению споров, о котором говорится в параграфе 1, инициированному продавцом против потребителя, в той мере, в какой законодательство государства-члена, где обычно проживает потребитель, допускает разрешение таких споров при участии учреждения АРС.
3. Государства-члены будут информировать Комиссию, позволяет ли их законодательство разрешать споры, указанные в параграфе 1, инициированные продавцом против покупателя, при участии учреждения АРС. Когда компетентные органы сообщают список, указанный в Статье 20(2) Директивы 2013/11/EU , они

будут информировать Комиссию о том, какие учреждения АРС занимаются такими спорами.

4. Применение данного Регламента по отношению к спорам, указанным в параграфе 1, инициированным продавцом против покупателя, не будет накладывать на государства-члены никаких обязательств обеспечивать предоставление процедур внесудебного разрешения таких споров.

### Статья 3

Отношение к другим законодательным актам ЕС

Данный Регламент будет сохранять право Директивы 2008/52/ЕС.

### Статья 4

Определения

1. В том, что касается целей данного Регламента:

- a) «потребитель» означает потребителя, как он определен в пункте а) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- b) «продавец» означает продавца, он определен в пункте b) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- c) «договор купли-продажи» означает договор купли-продажи как он определен в пункте с) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- d) «договор предоставления услуг» означает договор предоставления услуг как он определен в пункте d) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- e) «договор онлайн купли-продажи или предоставления услуг» означает договор, где продавец или посредник продавца, предлагает товары или услуги на сайте или при помощи других электронных средств и потребитель заказал

такие товары или услуги на этом сайте или при помощи других электронных средств;

- f) «интернет магазин» означает поставщика услуг, как он определен в пункте b) Статьи 2 Директивы 2000/31/ЕС Европейского Парламента и Совета от 8 июня 2000 относительно некоторых юридических аспектов информационных общественных услуг, в частности, электронной торговли, на внутреннем рынке («Директива по электронной торговле»)<sup>1</sup>, которая позволяет потребителям и продавцам заключать договоры онлайн купли-продажи на сайте интернет-магазина онлайн;
- g) «электронные средства» означает электронное оборудование для обработки (включая цифровое сжатие) и хранение данных, которые полностью переданы, сообщены и получены по проводам, по радио, оптическими средствами или другими электро-магнитными средствами;
- h) «процедура альтернативного разрешения споров» («процедура АРС») означает процедуру внесудебного разрешения споров как указано в Статье 2 данного Регламента;
- i) «учреждение альтернативного разрешения споров» («учреждение АРС») означает учреждение АРС как его определяет пункт h) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- j) «заявляющая сторона» означает потребителя или продавца, который направил жалобу через платформу ОРС;

---

<sup>1</sup> OJ L 178, 17.7.2000, p. 1.



- k) «отвечающая сторона» означает потребителя или продавца, против которого направлена жалоба через платформу ОРС;
- l) «компетентный орган» означает орган государственной власти как его определяет пункт i) Статьи 4(1) Директивы 2013/11/EU;
- m) «личная информация» означает любую информацию, относящуюся к идентифицируемому человеку («субъекту информации»); идентифицируемый человек это тот, кого можно идентифицировать прямо или косвенно, в частности, ссылкой на идентификационный номер или один или несколько фактов, специфических для физической, психологической, умственной, экономической, культурной или социальной идентификации.

2. Место действия продавца и учреждения ОРС будет определяться в соответствии со Статьей 4(2) и 3) Директивы 2013/11/EU соответственно.

## Глава II

### Платформа ОРС

#### Статья 5

##### Создание платформы ОРС

1. Комиссия выработает платформу ОРС (и будет отвечать за ее работу, включая все функции, связанные с переводом, необходимым для целей данного Регламента; ее поддержание, финансирование и безопасность информации). Платформа ОРС будет удобной для пользователя. Разработка, деятельность и поддержание платформы ОРС обеспечит, что начиная со стадии замысла соблюдается конфиденциальность в отношении пользователей («конфиденциальность по замыслу») и

платформа ОРС доступна всем, все могут пользоваться ею, включая уязвимых пользователей («проект для всех»), насколько это возможно.

2. Платформа ОРС будет единым пунктом входа для потребителей и продавцов, которые стремятся к внесудебному разрешению споров, относящихся к сфере действия данного Регламента. Это будет интерактивный сайт, доступный через электронные устройства бесплатно на всех официальных языках институтов Евросоюза.
3. Комиссия сделает платформу ОРС доступной, как должно, через свои сайты, предоставляющие информацию гражданам и бизнесу ЕС, и в частности, через портал «Ваша Европа», созданный в соответствии Решением 2004/387/ЕС.
4. Платформа ОРС будет выполнять следующие функции:
  - a) Предоставлять электронный бланк жалобы, который заявляющая сторона может заполнить в соответствии со Статьей 8;
  - b) Информировать отвечающую сторону о жалобе;
  - c) Определять компетентное учреждение или компетентные учреждения АРС и передавать жалобу в учреждение АРС, в которое стороны согласились обратиться, в соответствии со Статьей 9;
  - d) Предлагать бесплатно инструмент электронного управления делом, который позволит сторонам и учреждению АРС проводить процедуру разрешения спора он-лайн через платформу ОРС;
  - e) Обеспечивать стороны и учреждение АРС переводом информации, необходимой для разрешения спора, обмен которой происходит через платформу ОРС;

- f) Предоставлять электронный бланк, при помощи которого учреждения АРС будут передавать информацию, указанную в пункте с) Статьи 10;
  - g) Предоставлять систему обратной связи, которая позволяет сторонам выражать свое мнение о функционировании платформы ОРС и об учреждении ОРС, которое занималось их спором;
  - h) Делать доступным для всеобщего ознакомления следующее:
    - i. Общую информацию о АРС как средстве внесудебного разрешения споров;
    - ii. Информацию об учреждениях АРС, включенных в список в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU, в компетенции которых заниматься спорами, подающими под действие данного Регламента;
    - iii. Онлайн инструкцию о том, как подать жалобу при помощи платформы ОРС;
    - iv. Информацию, включая контактную информацию, о контактных пунктах ОРС, определенных государствами-членами в соответствии со Статьей 7(1) данного Регламента;
    - v. Статистические данные о результатах рассмотрения споров, переданных в учреждения АРС через платформу ОРС.
5. Комиссия будет обеспечивать, что информация, указанная в пункте h) параграфа 4, точна, обновлена и предоставляется ясным, понятным и легкодоступным способом.

6. Учреждения АРС, внесенные в список в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU, в компетенции которых заниматься спорами, относящимися к сфере действия данного Регламента, будут электронно зарегистрированы на платформе ОРС.
7. Комиссия примет меры относительно модальностей выполнения функций, предусмотренных параграфом 4 данной Статьи через акты о введении в силу. Эти акты о введении в силу будут приняты в соответствии с процедурой рассмотрения, указанной в Статье 16 (3) данного Регламента.

#### Статья 6

#### Испытание платформы ОРС

1. Комиссия к 9 января 2015 года проведет испытание технической функциональности и удобства для пользователя платформы ОРС и бланка жалобы, также и в отношении перевода. Испытание будет проведено и оценено в сотрудничестве с экспертами по ОРС из государств-членов и представителей потребителей и продавцов. Комиссия представит Европейскому Парламенту и Совету отчет о результатах испытания и примет соответствующие меры для решения потенциальных проблем с тем чтобы обеспечить эффективное функционирование платформы ОРС.
2. В отчете, указанном в параграфе 1 данной Статьи, Комиссия также опишет технические и организационные меры, которые она собирается предпринять, чтобы обеспечить соответствие платформы ОРС требованиям конфиденциальности, сформулированным в Регламенте (ЕС) №45/2001.

#### Статья 7

#### Сеть контактных пунктов ОРС

1. Каждое государство-член назовет один контактный пункт и сообщит его название и контактную информацию Комиссии. Государства-члены могут возложить ответственность за контактные пункты ОРС на свои центры Европейской сети потребительских центров, на общественные объединения потребителей или на другой орган. Каждый контактный пункт ОРС будет включать в себя по меньшей мере двух консультантов по ОРС.
2. Контактные пункты ОРС будут оказывать поддержку при разрешении споров, относящихся к жалобам, поданным через платформу ОРС, выполняя следующие функции:
  - a) По запросу служить посредником между сторонами и компетентным учреждением АРС, что, в частности, может включать в себя следующее:
    - i. Содействие при подаче жалобы и, при необходимости, соответствующей документации;
    - ii. Предоставление сторонам и учреждениям АРС общей информации о правах потребителя в отношении договоров купли-продажи и предоставления услуг, которые применяются в государстве-члене, где находится контактный пункт, в котором работает данный консультант;
    - iii. Предоставление информации о функционировании платформы ОРС;
    - iv. Разъяснение сторонам процедурных правил, применяемых избранным учреждением АРС;

- v. Информирование заявляющей стороны о других средствах получения возмещения, когда спор не может быть разрешен через платформу ОРС;
  - b) Предоставлять, основываясь на практическом опыте, полученном при выполнении своих функций, отчет о своей деятельности Комиссии и государствам-членам каждые два года.
3. Контактные пункты ОРС не будут обязаны выполнять функции, перечисленные в параграфе 2, в случае споров, где стороны обычно проживают в одном и тлм же государстве-члене.
  4. *Невзирая* на параграф 3 государства-члены могут принять решение, принимая во внимание национальные условия, о выполнении контактными пунктами ОРС одной или более функций, перечисленных в параграфе 2 в случае споров, где стороны обычно проживают в одном и тлм же государстве-члене.
  5. Комиссия создаст сеть контактных пунктов («сеть контактных пунктов ОРС»), которая сделает возможным сотрудничество между контактными пунктами и внесет вклад в выполнение функций, перечисленных в параграфе 2.
  6. Комиссия по меньше мере дважды в год будет проводить встречу членов сети контактных пунктов ОРС, что позволит обмениваться опытом в достижениях и обсуждать любые повторяющиеся проблемы, с которыми сталкиваются в деятельности платформы ОРС.
  7. Комиссия примет правила относительно модальностей сотрудничества между контактными пунктами ОРС через акты о введении в силу. Эти акты о введении в силу будут приняты в соответствии с процедурой рассмотрения, указанной в Статье 16(3).

## Подача жалобы

1. Чтобы подать жалобу через платформу ОРС, заявляющая сторона должна заполнить электронный бланк жалобы. Бланк жалобы будет удобным для пользователя и легкодоступным на платформе ОРС.
2. Информации, предоставленной заявляющей стороной будет достаточно, чтобы определить компетентное учреждение АРС. Эта информация перечислена в Приложении к данному Регламенту. Заявляющая сторона может присоединить документы для поддержки своей жалобы.
3. Чтобы учесть критерии, по которым учреждения АРС, перечисленные в соответствии со Статьей 20(2) Директивы 2013/11/EU, занимающиеся спорами, попадающими под действие данного Регламента, определить их соответственные области применения, Комиссия будет наделена полномочиями принимать ... акты в соответствии со Статьей 17 данного Регламента, чтобы адаптировать информацию, перечисленную в Приложении к данному Регламенту.
4. Комиссия сформулирует правила относительно модальностей электронного бланка жалобы посредством *актов о введении в силу*. Указанные акты о введении в силу будут приниматься в соответствии с консультативной процедурой, упомянутой в Статье 16 (2).
5. Только точные, относящиеся к делу и не излишние по отношению к целям для которых они собраны, будут обрабатываться через электронный бланк жалоб и приложения к нему.

## Статья 9

### Обработка и передача жалобы

1. Жалоба, поданная платформе ОРС будет обрабатываться, если все необходимые части электронного бланка жалобы заполнены.
2. Если бланк жалобы заполнен частично, заявляющая сторона будет информирована о том, что жалоба не может рассматриваться далее, если не будет предоставлена необходимая информация.
3. По получении *полностью* заполненного бланка жалобы платформа ОРС простым и понятным образом незамедлительно передаст отвечающей стороне на одном из официальных языков институтов Евросоюза, избранном той стороной, жалобу вместе со следующими данными:
  - а) Информацией о том, что стороны должны договориться об учреждении АРС, чтобы жалоба была передана туда и что, если стороны не пришли к какому-либо соглашению и учреждение АРС не выбрано, жалоба не будет далее обрабатываться;
  - б) Информация об учреждении или учреждениях АРС, в компетенции которых заниматься жалобой, если какие-либо учреждения ОРС упомянуты в электронном бланке жалобы или выделены платформой ОРС на основе информации, содержащейся в этом бланке;
  - с) В случае, если отвечающая сторона – продавец, предложение в течение 10 календарных дней заявить:
    - Обязуется ли продавец или обязан ли он использовать определенное учреждение АРС для разрешения споров с потребителями, и
    - Если продавец не обязан использовать определенное учреждение АРС, желает ли продавец использовать какое-



либо учреждение или учреждения АРС из тех, что упомянуты в пункте b);

d) В случае, если отвечающая сторона – потребитель, а продавец обязан пользоваться определенным учреждением АРС, предложение в течение 10 календарных дней договориться об этом учреждении АРС или, в случае если продавец не обязан использовать определенное учреждение АРС, предложение выбрать одно или более учреждение АРС из упомянутых в пункте b);

e) Название и контактную информацию контактного пункта ОРС в государстве-члене, где действует или проживает отвечающая сторона, а также краткое описание функций, упомянутых в пункте а) Статьи 7(2).

4. По получении от отвечающей стороны информации, упомянутой в пункте с) или пункте d) параграфа 3, платформа ОРС легко понятным способом незамедлительно сообщит заявляющей стороне на одном из официальных языков институтов Евросоюза, избранном этой стороной, следующую информацию:

a) Информация, упомянутая в пункте а) параграфа 3;

b) В случае, если заявляющая сторона – потребитель, информацию об учреждении или учреждениях АРС, заявленных продавцом в соответствии с пунктом с) параграфа 3 и предложение договориться в течение 10 календарных дней об учреждении АРС;

c) В случае, если заявляющая сторона – продавец и продавец не обязан использовать определенное учреждение АРС, информацию об учреждении или учреждениях АРС, заявленных

потребителем в соответствии с пунктом d) параграфа 3 и предложением договориться в течение 10 дней об учреждении APC;

d) Название и контактную информацию контактного пункта ОРС в государстве-члене, где действует или проживает заявляющая сторона, а также краткое описание функций, упомянутых в пункте а) Статьи 7(2).

5. Информация, упомянутая в пункте b) параграфа 3 и в пунктах b) и c) параграфа 4 будут включать в себя описание следующих характеристик каждого учреждения APC:

a) Название, контактная информация и адрес сайта учреждения APC;

b) Размер оплаты процедуры APC, если применимо;

c) Язык или языки на которых может быть проведена процедура APC;

d) Средняя продолжительность процедуры APC;

e) Обязательный или необязательный характер решения процедуры APC;

f) Основания, на которых учреждение APC может отказаться заниматься данным спором в соответствии со Статьей 5 (4) Директивы 2013/11/EU.

6. Платформа ОРС автоматически и незамедлительно передаст жалобу в учреждение APC, которое стороны договорились использовать в соответствии с параграфами 3 и 4.

7. Учреждение APC, куда была передана жалоба, без промедления информирует стороны о том, соглашается или отказывается оно заниматься спором в соответствии со Статьей 5(4) Директивы

2013/11/EU. Учреждение АРС, согласившееся заниматься спором, также поставит стороны в известность относительно своих процедурных правил и, если применимо, стоимости данной процедуры разрешения спора.

8. Там где сторонам не удастся договориться относительно учреждения АРС в течение 30 календарных дней после подачи бланка жалобы или учреждение АРС отказывается заниматься данным спором, жалоба не будет далее обрабатываться. Заявляющая сторона будет извещена о возможности связаться с консультантом по ОРС, чтобы получить общую информацию о других способах возмещения ущерба.

## Статья 10

### Разрешение спора

Учреждение АРС, согласившееся заниматься спором в соответствии со Статьей 9 данного Регламента:

- a) завершит процедуру до крайнего срока, указанного в пункте e) Статьи 8 Директивы 2013/11/EU;
- b) не потребует физического присутствия сторон или их представителей, если только процедурные правила стороны не предусматривают такой возможности и стороны согласны;
- c) незамедлительно передаст следующую информацию платформе ОРС:
  - i. дату получения дела жалобы;
  - ii. предмет спора;
  - iii. дату завершения процедуры АРС;
  - iv. результат процедуры АРС;
- d) от нее не потребуется проводить процедуру АРС через платформу ОРС.

## Статья 11

## База данных

Комиссия примет необходимые меры для создания и поддержания электронной базы данных в которой она будет хранить информацию, обработанную в соответствии со Статьей 5(4) и пунктом с) Статьи 10, принимая во внимание ... Статью 13(2).

## Статья 12

### Обработка личной информации

1. Доступ к информации, включая личную информацию, имеющую отношение к спору и хранящуюся в базе данных, указанной в Статье 11 будет разрешен для целей, указанных в Статье 10, только учреждению APC, куда был передан спор в соответствии со Статьей 9. Доступ к этой же информации будет разрешен также контактными пунктами ОРС, в той степени, к какой это необходимо для целей, указанных в Статье 7(2) и (4).
2. Комиссия будет иметь доступ к информации, обработанной в соответствии со Статьей 10 с целью мониторинга использования и функционирования платформы ОРС и составления отчетов, упомянутых в Статье 21. Она будет обрабатывать личную информацию пользователей платформы ОРС в той мере, в какой это необходимо для *управления* и поддержания платформы ОРС, в том числе с целью мониторинга использования платформы ОРС учреждениями APC и контактными пунктами ОРС.
3. Личная информация, имеющая отношение к спору, будет храниться в базе данных, указанной в пункте 1 данной Статьи, только время, необходимое для достижения целей, для которых она была собрана, и обеспечения того, что субъекты информации имеют доступ к своей личной информации с тем, чтобы воспользоваться своими

правами, и будет автоматически удалена не позднее шести месяцев после даты завершения спора, переданного платформе ОРС в соответствии с пунктом iii) iii) пункта с) Статьи 10. Указанный период сохранения также будет применяться к личной информации, соержащейся на национальном уровне в делах учреждения АРС или контактного пункта ОРС , которые занимались данным спором, за исключением случаев, когда процедурные правила, применяемые учреждением АРС или какие-либо особые положения национального законодательства предусматривают более длительный период хранения.

4. Каждый консультант по ОРС будет рассматриваться как *контролер* в том, что касается деятельности, связанной с обработкой информации ... данным Регламентом в соответствии с пунктом d) Статьи 2 Директивы 95/46/ЕС и будет обеспечивать, что эта деятельность соответствует национальному законодательству, принятому на основе Директивы 95/46/ЕС в государстве-члене, где находится контактный пункт ОРС, включающий в себя указанного консультанта по ОРС.
5. Каждое учреждение АРС будет рассматриваться как контролер в том, что касается деятельности, связанной с обработкой информации ... данным Регламентом в соответствии с пунктом d) Статьи 2 Директивы 95/46/ЕС и будет обеспечивать, что эта деятельность соответствует национальному законодательству, принятому на основе Директивы 95/46/ЕС в государстве-члене, где находится указанное учреждение АРС.
6. В отношении своих обязанностей по данному Регламенту и обработки информации, *связанной с этим*, Комиссия будет

рассматриваться как контролер в соответствии с пунктом d) Статьи 2 Регламента (ЕС) №45/2001.

### Статья 13

#### Конфиденциальность информации и безопасность

1. Контактные пункты ОРС будут подчиняться правилам профессиональной тайны или другим эквивалентным *обязательствам* конфиденциальности, сформулированным в законодательстве данных государств-членов.
2. Комиссия примет соответствующие технические и организационные меры, чтобы обеспечить защиту информации, обрабатываемой под действием данного Регламента, включая соответствующий контроль над доступом к информации, план по безопасности и ... в соответствии со Статьей 22 Регламента (ЕС) №45/2001.

### Статья 14

#### Информация для потребителя

1. Продавцы, действующие на территории Евросоюза, заключающие договоры он-лайн купли-продажи или предоставления услуг, и *интернет магазины, ... в пределах Евросоюза поместят на своих сайтах электронную ссылку на платформу ОРС. Эта ссылка будет легко доступна потребителям. Продавцы, действующие на территории Евросоюза,* заключающие договоры он-лайн купли-продажи или предоставления услуг, будут также заявлять адреса своей электронной почты.
2. Продавцы, действующие на территории Евросоюза и заключающие договоры он-лайн купли-продажи или предоставления услуг, которые обязуются или обязаны использовать одно или более учреждение АРС

для разрешения споров с потребителями, будут информировать потребителей о существовании платформы ОРС и о возможности использовать платформу ОРС для разрешения их споров. Они поместят электронную ссылку на платформу ОРС на своих сайтах и, если предложение делается по электронной почте, то в этом электронном сообщении. Информация будет также предоставляться, если применимо, в общих положениях и условиях, применимых к договорам он-лайн купли-продажи и предоставления услуг.

3. Параграфы 1 и 2 данной Статьи не будут ущемлять права Статьи 13 Директивы 2013/11/EU и положений относительно информирования потребителей о внесудебных процедурах возмещения ущерба, содержащихся в других законодательных актах Евросоюза, которые будут применяться в дополнение к данной Статье.
4. В списке учреждений АРС, упомянутом в Статье 20(4) Директивы 2013/11/EU и его обновления будут публиковаться на платформе ОРС.
5. Государства-члены будут обеспечивать, чтобы учреждения АРС, центры Европейской потребительской сети, компетентные органы, определенные в Статье 18(1) Директивы 2013/11/EU, и где применимо, органы определенные в соответствии со Статьей 14(2) Директивы 2013/11/EU, предоставлять электронную ссылку на платформу ОРС.
6. Государства-члены будут поощрять общественные объединения потребителей и общественные объединения бизнеса давать электронную ссылку на платформу ОРС.
7. Когда продавцы обязаны предоставлять информацию с соответствии с параграфами 1 и 2, с положениями, упомянутыми в параграфе 3, они будут, где возможно, будут вместе предоставлять эту информацию.

Статья 15

## Роль компетентных органов

Компетентные органы в каждом государстве-члене будут определять, соответствуют ли учреждения АРС, созданные в данном государстве-члене, правилам, сформулированным в данном Регламенте.

## Глава III

### Итоговые положения

#### Статья 16

##### Процедура Комитета

1. Комиссии будет оказывать содействие комитет. Указанный комитет будет комитетом в смысле Регламента (EU) №182/2011.
2. Там, где есть ссылка на данный параграф, будет применяться Статья 4 Регламента (EU) №182/2011.
3. Там, где есть ссылка на данный параграф, будет применяться Статья 5 Регламента (EU) №182/2011.
4. Там, где мнение комитета на основе параграфов 2 и 3 должно быть получено посредством письменной процедуры, эта процедура будет окончена без результата, когда во временных рамках ... мнения, так решает правление комитета или простое большинство членов комитета просит об этом.

#### Статья 17

##### Передача полномочий

1. Полномочие принимать ... акты, дано Комиссии на основании условий, сформулированных в данной Статье.
2. Полномочие принимать ... акты, указанные в Статье 8(3), будет дано на неопределенный период времени, начиная с 8 июля 2013 года.



3. Делегирование полномочий, указанных в Статье 8(3) может быть отозвано в любой момент Европейским Парламентом или Советом. Решение отозвать прекратит делегирование полномочий, уточненное в указанном решении. Оно вступит в силу на следующий день после публикации решения в Официальном журнале Европейского Союза или позднее, как в нем указано. Это не повредит *валидности* каких-либо ... актов, уже вступивших в силу.
4. Как только Комиссия примет акт о передаче полномочий, оно одновременно будет информировать Европейский Парламент и Совет.
5. Акт о передаче полномочий, принятый ... Статье 8(3) вступит в силу только если ни Европейский Парламент, ни Совет не высказали возражений в течение двух месяцев объявления об этом акте Европейскому Парламенту и Комиссии или если до истечения этого периода и Европейский Парламент и Комиссия поставят в известность о об отсутствии возражений со своей стороны. Этот период будет продлен на два месяца по инициативе Европейского Парламента или Совета.

## Статья 18

### Взыскания

Государства-члены сформулируют правила о взысканиях, применимых к ... данного Регламента и примет все необходимые меры для того, чтобы они были введены в действие. Предусмотренные наказания должны быть эффективными, пропорциональными и ....

## Статья 19

Поправка к Регламенту (ЕС) No 2006/2004

В Приложении к Регламенту (ЕС) No 2006/2004 Европейского Парламента и Совета<sup>1</sup> добавлен следующий пункт:

«21 Регламент (EU) №524/2013 Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2013 года относительно разрешения потребительских споров онлайн (Регламент о ОРС в сфере потребления)

(OJ L 165, 18.6.2013, p. 1):Статья 14.»

Статья 20

Поправка к Директиве 2009/22/ЕС

В Директиву 2009/22/ЕС Европейского Парламента и Совета<sup>2</sup> внесены следующие поправки:

- 1) В статье 1(1) и (2) и пункте b) Статьи 6(2) слова «Директивы, перечисленные в Приложении I» заменены словами «акты Евросоюза, перечисленные в Приложении I»;
- 2) В заглавии Приложения С слова «СПИСОК ДИРЕКТИВ» заменены словами «Список актов Евросоюза»;
- 3) В Приложении I добавлен следующий пункт:  
«15 Регламент (EU) № 524/2013 Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2013 относительно он-лайн разрешения споров для споров в сфере потребления (Регламент о ОРС в потребительской сфере)  
(OJ L 165, 18.6.2013, p. 1): Статья 14.»

Статья 21

Отчеты

1. Комиссия будет отчитываться перед Европейским парламентом и Советом относительно функционирования платформы ОРС на

---

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

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

ежегодной основе, впервые через год после того, как платформа ОРС стала действовать.

2. К 9 июля 2018 года и затем каждые три года Комиссия будет предоставлять отчет о применении данного Регламента, включая в частности, удобство для пользователей бланка жалобы и возможная потребность адаптации информации, перечисленной в Приложении в данному Регламенту. Указанный отчет будет сопровождаться, при необходимости, предложениями по адаптации данного Регламента.
3. Там где отчеты, упомянутые в параграфах 1 и 2 должны быть представлены в один и тот же год, направляться будет только один совместный отчет.

## Статья 22

### Вступили в силу

1. Данный Регламент вступит в силу на двадцатый день после дня публикации в официальном журнале Европейского союза.
2. Данный Регламент будет применяться с 9 января 2016 года за исключением следующих положений:
  - Статья 2(3) и Статья 7(1) и (5), которые будут применяться с 9 июля 2015 года.
  - Статьи 5(1) и (7), Статьи 6, Статьи 7(7), Статьи 8(3) и (4) и Статей 11, 16 и 17, которые начнут применяться с 8 июля 2013 года.

Данный Регламент будет иметь обязательную силу в своей целостности и будет напрямую применяться во всех государствах-членах.

Заключено в Страсбурге 21 мая 2013

За Европейский Парламент

Президент

М.Шульц

За Совет

Президент

Л.Крейтон

## Приложение

Информация, которая должна быть представлена при подаче жалобы

- 1) Является заявляющая сторона потребителем или продавцом;
- 2) Имя, адрес электронной почты и географический адрес потребителя;
- 3) Имя, адрес электронной почты и географический адрес продавца;
- 4) Имя, адрес электронной почты и географический адрес представителя заявляющей стороны, если применимо;
- 5) Имя, адрес электронной почты и географический адрес представителя отвечающей стороны, если применимо;
- 6) Язык отвечающей стороны, если известен;
- 7) Вид товаров или услуг, с которыми связан спор;
- 8) Были ли товары или услуги предложены продавцом и заказаны потребителем на сайте или при помощи других электронных средств;
- 9) Цена приобретенного товара или услуги;
- 10) Дата приобретения товара или услуги потребителем;
- 11) Вступал ли потребитель в прямой контакт с продавцом;
- 12) Рассматривается или рассматривался ли данный спор ранее учреждением АРС или судом;
- 13) Вид жалобы;
- 14) Описание жалобы;
- 15) Если заявляющая сторона – потребитель, какие учреждения АРС обязан или обязуется использовать продавец в соответствии со Статьей 13(1) Директивы 2013/11/EU , если известно;
- 16) Если заявляющая сторона – продавец, какое учреждение или учреждения АРС данный продавец обязуется или обязан использовать.

