

Переклад затверджений

Виконуючий обов'язки генерального  
директора Урядового офісу координації  
європейської та євроатлантичної інтеграції  
Секретаріату Кабінету Міністрів України  
(найменування посади)  
24 листопада 2022 р.

  
(підпис)

Д. В. Чорний  
(ініціали та прізвище)

18.06.2013

UA

Офіційний вісник Європейського Союзу

L 165/63

## ДИРЕКТИВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ 2013/11/ЄС

від 21 травня 2013 року

про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту  
(ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС

(Директива про альтернативне вирішення спорів зі споживачами)

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ І РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про функціонування Європейського Союзу, зокрема його  
статтю 114,

Беручи до уваги пропозицію Європейської Комісії,

Після передачі проєкту законодавчого акта національним парламентам,

Беручи до уваги висновок Європейського економічно-соціального комітету <sup>(1)</sup>,

Діючи згідно зі звичайною законодавчою процедурою <sup>(2)</sup>,

Оскільки:

- (1) Стаття 169(1) та пункт (а) статті 169(2) Договору про функціонування Європейського Союзу (ДФЄС) передбачають, що Союз повинен сприяти досягненню високого рівня захисту прав споживачів шляхом використання інструментів, ухвалених відповідно до статті 114 ДФЄС. Стаття 38 Хартії фундаментальних прав Європейського Союзу передбачає, що політики Союзу покликані забезпечити високий рівень захисту прав споживачів.
- (2) Відповідно до статті 26(2) ДФЄС внутрішній ринок є простором без внутрішніх кордонів, в якому забезпечений вільний рух товарів і послуг. Внутрішній ринок повинен надавати споживачам додану вартість у вигляді кращої якості, більшої різноманітності, розсудливих цін і високих стандартів безпечності товарів і послуг, що повинні сприяти високому рівню захисту прав споживачів.
- (3) Фрагментація внутрішнього ринку шкодить конкурентоспроможності, зростанню та створенню робочих місць у Союзі. Для завершення формування внутрішнього ринку необхідно усунути прямі та непрямі перешкоди належному функціонуванню внутрішнього ринку і підвищити довіру громадян.

**ДИРЕКТИВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ 2013/11/ЄС****від 21 травня 2013 року****про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС****(Директива про альтернативне вирішення спорів зі споживачами)**

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ І РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про функціонування Європейського Союзу, зокрема його статтю 114,

Беручи до уваги пропозицію Європейської Комісії,

Після передачі проєкту законодавчого акта національним парламентам,

Беручи до уваги висновки Європейського економічно-соціального комітету <sup>(1)</sup>,Діючи згідно зі звичайною законодавчою процедурою <sup>(2)</sup>,

Оскільки:

- (1) Стаття 169(1) та пункт (а) статті 169(2) Договору про функціонування Європейського Союзу (ДФЄС) передбачають, що Союз повинен сприяти досягненню високого рівня захисту прав споживачів шляхом використання інструментів, ухвалених відповідно до статті 114 ДФЄС. Стаття 38 Хартії фундаментальних прав Європейського Союзу передбачає, що політики Союзу покликані забезпечити високий рівень захисту прав споживачів.
- (2) Відповідно до статті 26(2) ДФЄС внутрішній ринок є простором без внутрішніх кордонів, в якому забезпечений вільний рух товарів і послуг. Внутрішній ринок повинен надавати споживачам додану вартість у вигляді кращої якості, більшої різноманітності, розсудливих цін і високих стандартів безпечності товарів і послуг, що повинні сприяти високому рівню захисту прав споживачів.
- (3) Фрагментація внутрішнього ринку шкодить конкурентоспроможності, зростанню та створенню робочих місць у Союзі. Для завершення формування внутрішнього ринку необхідно усунути прямі та непрямі перешкоди належному функціонуванню внутрішнього ринку і підвищити довіру громадян.
- (4) Забезпечення доступу до простих, дієвих, швидких і недорогих способів вирішення внутрішніх і транскордонних спорів, що виникають у зв'язку з договорами купівлі-продажу чи договорами про надання послуг, повинне принести користь споживачам, а отже, підвищити їхню довіру до ринку. Такий доступ повинен стосуватися як онлайн-, так і офлайн-операцій, і є особливо важливим для здійснення споживачами покупок за кордоном.
- (5) Альтернативне вирішення спорів (АВС) пропонує просте, швидке та недороге позасудове врегулювання спорів між споживачами та торговцями. Однак АВС ще не є

достатньо та послідовно застосовним у Союзі. На жаль, незважаючи на Рекомендації Комісії 98/257/ЄС від 30 березня 1998 року про принципи, застосовні до органів, відповідальних за позасудове врегулювання споживчих спорів <sup>(3)</sup>, та 2001/310/ЄС від 04 квітня 2001 року про принципи роботи позасудових органів, залучених до консенсусного вирішення споживчих спорів <sup>(4)</sup>, АВС не було належним чином упроваджене і здійснюється неефективно в усіх географічних регіонах або бізнес-секторах Союзу. Споживачі та торговці все ще не знають про наявні позасудові механізми відшкодування, і лише невеликий відсоток громадян знає, як подати скаргу до суб'єкта АВС. Навіть за наявності процедур АВС, рівень їхньої якості значно відрізняється в різних державах-членах, а транскордонні спори суб'єкти АВС часто вирішують неефективно.

- (6) Розбіжності в застосуванні АВС, якості АВС та обізнаності з АВС у державах-членах є перешкодою для внутрішнього ринку та є однією з причин, чому багато споживачів утримуються від покупок за кордоном і чому їм не вистачає впевненості в тому, що потенційні спори з торговцями можна вирішити легко, швидко і недорого. Із тих самих причин торговці можуть утримуватися від продажу товарів споживачам в інших державах-членах, де відсутній достатній доступ до процедур АВС високої якості. Крім того, торговці, що мають осідок у державі-члені, де високоякісні процедури АВС є недостатньо доступними, перебувають у не вигідному конкурентному становищі порівняно з торговцями, які мають доступ до таких процедур, а отже, мають змогу вирішувати споживчі спори швидше та дешевше.
- (7) Щоб споживачі могли повною мірою використовувати потенціал внутрішнього ринку, АВС повинне бути доступним для всіх типів внутрішніх і транскордонних спорів, що охоплені цією Директивою, процедури АВС повинні відповідати послідовним вимогам до якості, застосовним у Союзі, а споживачі та торговці повинні знати про існування таких процедур. З огляду на збільшення обсягів транскордонної торгівлі та переміщення осіб також важливо, щоб суб'єкти АВС ефективно вирішували транскордонні спори.
- (8) Як рекомендував Європейський Парламент у своїх резолюціях від 25 жовтня 2011 року про альтернативне вирішення спорів у цивільних, комерційних і сімейних справах та від 20 травня 2010 року про залучення до єдиного ринку споживачів і громадян, будь-який цілісний підхід до розвитку єдиного ринку, що приносить користь для громадян, повинен передбачати першочергове розроблення простої, недорогої, доцільної та доступної системи відшкодувань.
- (9) У своєму Повідомленні від 13 квітня 2011 року під назвою «Закон про єдиний ринок: дванадцять важелів стимулювання зростання і зміцнення довіри — «Працюємо разом для сприяння новому зростанню» » Комісія визначила законодавство про АВС, яке включає вимір електронної комерції, як один із дванадцяти важелів стимулювання зростання, зміцнення довіри та досягнення прогресу на шляху до завершення формування єдиного ринку.
- (10) У своїх висновках від 24–25 березня та 23 жовтня 2011 року Європейська Рада запропонувала Європейському Парламенту і Раді ухвалити до кінця 2012 року першу низку пріоритетних інструментів для надання нового поштовху єдиному ринку. Крім того, у своїх Висновках від 30 травня 2011 року про пріоритети перезапуску єдиного

ринку Рада Європейського Союзу наголосила на важливості електронної комерції та погодилася, що схем АВС для споживачів можуть стати недорогим, простим та швидким механізмом відшкодування збитків як для споживачів, так і для торговців. Успішна реалізація таких схем вимагає постійної політичної прихильності та підтримки з боку всіх учасників без шкоди для доступності, прозорості, гнучкості, швидкості та якості ухвалення рішень суб'єктами АВС, що включені до сфери застосування цієї Директиви.

- (11) З огляду на дедалі більшу важливість онлайн-торгівлі та, зокрема, транскордонної торгівлі як компонента економічної діяльності Союзу, щоб досягти мети Закону про єдиний ринок щодо підвищення довіри громадян до внутрішнього ринку необхідними є інфраструктура АВС для вирішення споживчих спорів, що належним чином функціонує, та належним чином інтегрована система вирішення спорів онлайн (ВСО) для вирішення споживчих спорів, що пов'язані з онлайн-операціями.
- (12) Ця Директива і Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 524/2013 від 21 травня 2013 року про вирішення споживчих спорів онлайн <sup>(5)</sup> є двома взаємопов'язаними та взаємодоповнювальними законодавчими інструментами. Регламент (ЄС) № 524/2013 передбачає створення платформи для ВСО, що пропонує споживачам і торговцям єдиний майданчик для позасудового вирішення спорів онлайн за участі суб'єктів АВС, які пов'язані із платформою та пропонують АВС шляхом забезпечення якісних процедур АВС. Таким чином, наявність кваліфікованих суб'єктів АВС у Союзі є передумовою для належного функціонування платформи для ВСО.
- (13) До сфери застосування цієї Директиви не входять неекономічні послуги загального інтересу. Некономічні послуги — це послуги, надання яких не передбачає винагороди. Як результат, некономічні послуги загального інтересу, які надаються державою або від імені держави без плати за них, не повинні входити до сфери застосування цієї Директиви, незалежно від правової форми надання таких послуг.
- (14) Ця Директива не повинна бути застосовною до послуг охорони здоров'я, визначених у пункті (а) статті 3 Директиви 2011/24/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 9 березня 2011 року про реалізацію прав пацієнтів у транскордонній системі охорони здоров'я <sup>(6)</sup>.
- (15) Зміцнення довіри споживачів до внутрішнього ринку, в тому числі у сфері онлайн-торгівлі, а також реалізація потенціалу і можливостей транскордонної та онлайн-торгівлі потребують розроблення у Союзі механізмів АВС, що належним чином функціонуватимуть. Таке розроблення повинне ґрунтуватися на вже наявних процедурах АВС у державах-членах і поважати їхні правові традиції. Як наявні, так і новостворені суб'єкти з вирішення спорів, що належним чином функціонують та відповідають вимогам до якості, викладеним у цій Директиві, необхідно розглядати як «суб'єктів АВС» у розумінні цієї Директиви. Поширення механізмів АВС також може мати важливе значення у тих державах-членах, в яких кількість нерозглянутих справ є доволі значною, що перешкоджає громадянам Союзу реалізувати своє право на справедливий суд протягом розумного строку.
- (16) Ця Директива повинна бути застосовна до спорів між споживачами та торговцями щодо договірних зобов'язань, які впливають із договорів купівлі-продажу або договорів про

надання послуг, як онлайн, так і офлайн, у всіх секторах економіки, крім секторів, що звільнені від сплати податків. Сфера її застосування повинна включати спори, що виникають у зв'язку з продажем або постачанням цифрового контенту за плату. Ця Директива повинна бути застосовна до скарг, поданих споживачами проти торговців. Вона не повинна бути застосовна до скарг, поданих торговцями проти споживачів, або до спорів між торговцями. Однак ця Директива не повинна перешкоджати державам-членам ухвалювати або зберігати чинними положення щодо процедур позасудового вирішення таких спорів.

- (17) Державам-членам необхідно дозволити зберігати або впроваджувати національні положення щодо процедур, що не охоплені цією Директивою, наприклад, внутрішні процедури торговця щодо розгляду скарг. Такі внутрішні процедури розгляду скарг можуть стати ефективним засобом вирішення споживчих спорів на ранньому етапі.
- (18) Означення терміну «споживач» повинне охоплювати фізичних осіб, які діють поза рамками своєї комерційної, господарської, ремісничої чи професійної діяльності. Проте якщо договір укладено для цілей, які знаходяться частково в рамках, а частково виходять за рамки комерційної діяльності особи (договори подвійного призначення), а самі цілі комерційної діяльності є обмеженими настільки, щоб не бути головними цілями укладення договору, таку особу також слід розглядати як споживача.
- (19) Деякі чинні правові акти Союзу вже містять положення про АВС. Для забезпечення правової визначеності необхідно передбачити, що у випадку виникнення суперечності ця Директива матиме переважну силу, крім випадків, коли вона прямо передбачає інше. Зокрема, ця Директива не повинна обмежувати Директиву Європейського Парламенту і Ради 2008/52/ЄС від 21 травня 2008 року про деякі аспекти медіації в цивільних і комерційних справах <sup>(7)</sup>, яка вже встановлює рамки для систем медіації на рівні Союзу в контексті транскордонних спорів, та не перешкоджати застосуванню зазначеної Директиви до внутрішніх систем медіації. Ця Директива призначена для горизонтального застосування до всіх типів процедур АВС, у тому числі процедур АВС, що охоплені Директивою 2008/52/ЄС.
- (20) Суб'єкти АВС є дуже різноманітними як у Союзі загалом, так і в державах-членах зокрема. Ця Директива повинна охоплювати будь-який суб'єкт, створений безстроково, що пропонує вирішення спору між споживачем і торговцем за допомогою процедури АВС і включений до відповідного списку згідно з цією Директивою. Якщо держави-члени так вирішать, ця Директива також може охоплювати суб'єктів із вирішення спорів, які нав'язують рішення, що є обов'язковими для сторін. Однак позасудову процедуру, створену на ситуативній основі для вирішення конкретного спору між споживачем і продавцем, не слід розглядати як процедуру АВС.
- (21) Процедури АВС також є дуже різноманітними як у Союзі загалом, так і в державах-членах зокрема. Вони можуть набувати форми процедур, у рамках яких суб'єкт АВС зводить сторони з метою сприяння мирному вирішенню спору, або процедур, коли суб'єкт АВС пропонує рішення, чи процедур, коли суб'єкт АВС нав'язує рішення. Вони також можуть набувати форм, що поєднують дві або більше такі процедури. Ця Директива не повинна обмежувати форму, якої набувають процедури АВС у державах-членах.

- (22) Процедури суб'єктів із вирішення спорів, у яких фізичні особи, відповідальні за вирішення спорів, працюють або отримують будь-яку форму винагороди виключно від торговця, ймовірно, мають ознаки конфлікту інтересів. Тому такі процедури, в принципі, повинні бути виключені зі сфери застосування цієї Директиви, крім випадків, коли держава-член вирішує, що такі процедури можуть бути визнані процедурами АВС відповідно до цієї Директиви, та якщо такі суб'єкти повністю відповідають конкретним вимогам до незалежності та неупередженості, встановленим у цій Директиві. Суб'єкти АВС, які пропонують вирішення спорів за допомогою таких процедур, повинні проходити регулярне оцінювання їхньої відповідності вимогам до якості, визначеним у цій Директиві, в тому числі спеціальним додатковим вимогам, що забезпечують їхню незалежність.
- (23) Ця Директива не повинна бути застосовною ні до процедур систем розгляду скарг споживачів, управління якими здійснює торговець, ні до прямих переговорів між сторонами. Крім того, вона не повинна бути застосовною до спроб судді врегулювати спір у рамках судового провадження щодо такого спору.
- (24) Держави-члени повинні гарантувати, що спори, на які поширюється дія цієї Директиви, можуть бути подані до суб'єкта АВС, який відповідає вимогам, визначеним у цій Директиві, і внесений до відповідного списку згідно з цією Директивою. Держави-члени повинні мати змогу виконати це зобов'язання, покладаючись на суб'єктів АВС, що вже належним чином функціонують, скоригувавши сферу застосування їхніх процедур, якщо це необхідно, або шляхом створення нових суб'єктів АВС. Ця Директива не повинна перешкоджати функціонуванню наявних суб'єктів із вирішення спорів, що діють у рамках національних органів із захисту прав споживачів у державах-членах, в яких за вирішення спорів відповідають державні службовці. Державних службовців слід розглядати як представників інтересів як споживачів, так і торговців. Ця Директива не повинна зобов'язувати держави-члени створювати окремий суб'єкт АВС у кожному секторі роздрібної торгівлі. У разі необхідності, щоб забезпечити повне секторальне та географічне охоплення і доступ до АВС, держави-члени повинні мати змогу передбачити створення суб'єкта АВС із залишковою компетенцією, який займатиметься спорами, вирішення яких не входить до компетенції жодного іншого суб'єкта АВС. Метою створення суб'єктів АВС із залишковою компетенцією є захист споживачів і торговців шляхом гарантування відсутності прогалин у доступі до суб'єктів АВС.
- (25) Ця Директива не повинна перешкоджати державам-членам зберігати або ухвалювати законодавство щодо процедур позасудового вирішення спорів, пов'язаних зі споживчими договорами, яке відповідає визначеним у цій Директиві вимогам. Крім того, для забезпечення ефективної роботи суб'єктів АВС такі суб'єкти повинні мати змогу зберігати або впроваджувати, відповідно до законодавства держави-члена їх заснування, процедурні правила, що дають їм змогу відмовлятися від розгляду спорів за особливих обставин, наприклад, коли спір є надто складним і його краще передати до суду. Однак процедурні правила, які дають змогу суб'єктам АВС відмовитися від розгляду спору, не повинні суттєво обмежувати доступ споживачів до процедур АВС, у тому числі у випадках транскордонних спорів. Тому, встановлюючи вартісний поріг, держави-члени повинні завжди враховувати, що реальна вартість спору може відрізнятись залежно від держави-члена, а отже, встановлення непропорційно високого



порогу в одній державі-члені може погіршити доступ до процедур АВС для споживачів з інших держав-членів. Від держав-членів не слід вимагати забезпечення того, щоб споживач міг подати свою скаргу до іншого суб'єкта АВС, якщо суб'єкт АВС, до якого скарга була подана спочатку, відмовився розглядати її через свої процедурні правила. У таких випадках слід вважати, що держави-члени виконали своє зобов'язання із забезпечення повного охоплення спорів суб'єктами АВС.

- (26)Ця Директива повинна давати змогу торговцям, що мають осідок у державі-члені, звертатися до суб'єкта АВС, заснованого в іншій державі-члені. Щоб покращити охоплення спорів суб'єктами АВС та доступ споживачів до АВС у всьому Союзі, держави-члени повинні мати змогу ухвалювати рішення про можливість звернення до суб'єктів АВС, створених в іншій державі-члені, або регіональних, транснаціональних чи пан'європейських суб'єктів АВС, якщо на торговців із різних держав-членів поширюється компетенція одного й того самого суб'єкта АВС. Однак звернення до суб'єктів АВС, створених в іншій державі-члені, або до транснаціональних чи пан'європейських суб'єктів АВС не повинне обмежувати відповідальність держав-членів щодо забезпечення повного охоплення спорів суб'єктами АВС та доступу до суб'єктів АВС.
- (27)Ця Директива не повинна обмежувати держави-члени, які зберігають або впроваджують процедури АВС, що спільно розглядають ідентичні або подібні спори між продавцем і кількома споживачами. Потрібно провести комплексне оцінювання впливу на позасудові врегулювання колективних спорів, перш ніж такі врегулювання будуть запропоновані на рівні Союзу. Наявність ефективної системи вирішення колективних спорів і легке звернення до АВС повинні бути взаємодоповнювальними, а не взаємовиключними процедурами.
- (28)Опрацювання інформації, що стосується спорів, на які поширюється дія цієї Директиви, повинне відповідати правилам захисту персональних даних, що встановлені в законах, підзаконних нормативно-правових актах та адміністративних положеннях держав-членів, ухвалених відповідно до Директиви Європейського Парламенту і Ради 95/46/ЄС від 24 жовтня 1995 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних та про вільний рух таких даних <sup>(8)</sup>.
- (29)Упродовж усієї процедури АВС потрібно забезпечити дотримання режиму конфіденційності та повагу до приватності особи. Потрібно заохочувати держави-члени захищати конфіденційність процедур АВС у будь-яких подальших цивільних або комерційних судових провадженнях чи арбітражах.
- (30)Незважаючи на це, держави-члени повинні забезпечити оприлюднення суб'єктами АВС будь-яких систематичних або істотних проблем, що часто виникають і призводять до спорів між споживачами та торговцями. Інформація, що повідомляється, може супроводжуватися рекомендаціями щодо того, як можна уникнути або вирішити такі проблеми в майбутньому, щоб підвищити стандарти торговців і полегшити обмін інформацією та найкращими практиками.
- (31)Держави-члени повинні забезпечити, щоб суб'єкти АВС вирішували спори у спосіб, який є справедливим, практичним і пропорційним як для споживача, так і для торговця,

на основі об'єктивного оцінювання обставин, в яких подано скаргу, і з належним урахуванням прав сторін.

- (32) Незалежність і добросовісність суб'єктів АВС має вирішальне значення для завоювання довіри громадян Союзу до пропонованого механізмом АВС справедливого і незалежного результату. Фізична особа або колегіальний орган, відповідальний за АВС, повинен бути незалежним від усіх, хто може бути зацікавлений у результаті, і не повинен мати конфлікту інтересів, що міг би перешкодити йому ухвалити рішення у справедливий, неупереджений і незалежний спосіб.
- (33) Фізичні особи, відповідальні за АВС, повинні вважатися неупередженими лише тоді, коли вони не піддаються тиску, що потенційно може вплинути на їхнє ставлення до спору. Щоб забезпечити незалежність їхніх дій, таких осіб також потрібно призначити на достатній строк і вони не повинні виконувати жодних інструкцій жодної із сторін або їхніх представників.
- (34) Для забезпечення відсутності будь-якого конфлікту інтересів фізичні особи, відповідальні за АВС, повинні розкривати будь-які обставини, які можуть вплинути на їхню незалежність і неупередженість або призвести до конфлікту інтересів із будь-якою стороною спору, який їм запропоновано вирішити. Це може бути будь-яка пряма або опосередкована фінансова зацікавленість у результаті процедури АВС або будь-які особисті чи ділові відносини з однією чи декількома сторонами протягом трьох років до вступу на посаду, включно з будь-якими ролями, що не стосуються цілей АDR, у яких відповідна особа представляла інтереси однієї або кількох сторін, професійної організації чи бізнес-асоціації, членом якої є одна зі сторін, або будь-якого іншого її члена.
- (35) Існує особлива потреба в забезпеченні відсутності тиску, що має місце, коли фізичні особи, відповідальні за АВС, працюють або отримують будь-яку форму винагороди від торговця. Тому потрібно передбачити спеціальні вимоги, якщо держави-члени вирішать дозволити процедури вирішення спорів у таких випадках, щоб кваліфікувати їх як процедури АВС відповідно до цієї Директиви. Якщо фізичні особи, відповідальні за АВС, працюють або отримують винагороду в будь-якій формі виключно від професійної організації чи бізнес-асоціації, членом якої є торговець, вони повинні мати у своєму розпорядженні окремий виділений бюджет, достатній для виконання ними своїх завдань.
- (36) Для забезпечення успіху АВС, зокрема для забезпечення необхідної довіри до процедур АВС, важливо, щоб фізичні особи, відповідальні за АВС, мати необхідний досвід, у тому числі загальне розуміння права. Зокрема, такі особи повинні мати достатні загальні знання у правових питаннях, щоб розуміти правові наслідки спору, але не зобов'язані бути кваліфікованими правниками.
- (37) Застосовність певних принципів якості до процедур АВС зміцнює довіру як споживачів, так і торговців до таких процедур. Зазначені принципи якості були вперше розроблені на рівні Союзу в Рекомендаціях 98/257/ЄС і 2001/310/ЄС. Встановлюючи обов'язковість деяких принципів, визначених у згаданих рекомендаціях Комісії, ця Директива встановлює низку вимог до якості, застосовних до всіх процедур АВС, які здійснює суб'єкт АВС, про який було повідомлено Комісії.
- (38) Ця Директива повинна встановлювати вимоги до якості суб'єктів АВС, які повинні



забезпечувати однаковий рівень захисту та права для споживачів як у внутрішніх, так і в транскордонних спорах. Ця Директива не повинна перешкоджати державам-членам ухвалювати або зберігати правила, які виходять за рамки тих, що передбачені цією Директивою.

- (39) Суб'єкти АВС повинні бути доступними та прозорими. Для забезпечення прозорості суб'єктів АВС та процедур АВС потрібно, щоб сторони отримували чітку і доступну інформацію, необхідну їм для ухвалення обґрунтованого рішення, перш ніж брати участь у процедурі АВС. Не потрібно вимагати надання такої інформації торговцям, якщо їхня участь у процедурах АВС є обов'язковою згідно з національним правом.
- (40) Суб'єкт АВС, що належним чином функціонує, повинен завершити процедуру вирішення спору (онлайн або офлайн) протягом 90 календарних днів, починаючи з дати, коли суб'єкт АВС отримав повний пакет матеріалів, що стосуються скарги, у тому числі всі відповідні документи, що стосуються скарги, і закінчуючи датою, коли стають доступними результати процедури АВС. Суб'єкт АВС, який отримав скаргу, після отримання всіх документів, необхідних для проведення процедури АВС, повинен повідомити про це сторони. У деяких виняткових випадках дуже складного характеру, зокрема, коли одна зі сторін не може з обґрунтованих причин брати участь у процедурі АВС, суб'єкти АВС повинні мати змогу продовжити строки розгляду з метою вивчення відповідної справи. Сторони повинні бути поінформовані про будь-яке таке продовження строків та про очікуваний приблизний час, що знадобиться для врегулювання спору.
- (41) Бажано, щоб процедури АВС були безкоштовними для споживачів. Якщо процедура АВС передбачає витрати, вона повинна бути доступною, привабливою та недорогою для споживачів. З цією метою витрати не повинні перевищувати номінальну плату.
- (42) Процедури АВС повинні бути справедливими, щоб сторони спору були повністю поінформовані про свої права та наслідки зробленого ними вибору в контексті процедури АВС. Суб'єкти АВС повинні інформувати споживачів про їхні права, перш ніж вони погодяться із запропонованим рішенням або приймуть його. Обидві сторони також повинні мати змогу надавати інформацію та докази без фізичної присутності.
- (43) Домовленість між споживачем і торговцем щодо подання скарги для вирішення суб'єктом АВС не повинна бути обов'язковою для споживача, якщо вона була укладена до виникнення спору і якщо вона призвела до позбавлення споживача його права подати позов до суду для вирішення спору. Крім того, у процедурах АВС, метою яких є вирішення спору шляхом нав'язування рішення, нав'язане рішення повинне бути обов'язковим для сторін, лише якщо вони були заздалегідь повідомлені про його обов'язковий характер і погодилися з цим. Спеціальне погодження від торговця не повинне вимагатися, якщо національні положення передбачають, що такі рішення є обов'язковими для торговців.
- (44) У процедурах АВС, метою яких є вирішення спору шляхом нав'язування рішення споживачу, у ситуації відсутності колізії правових норм нав'язане рішення не повинно призводити до позбавлення споживача захисту, наданого йому положеннями, від яких не можна відступити за домовленістю згідно з правом держави-члена, звичайними резидентами якої є споживач і продавець. У ситуації наявності колізії правових норм,

коли право, застосовне до договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, визначається відповідно до статті 6(1) і (2) Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 593/2008 від 17 червня 2008 року про право, застосовне до договірних зобов'язань (Рим I) <sup>(9)</sup>, рішення, нав'язане суб'єктом АВС, не повинно призводити до позбавлення споживача захисту, наданого йому положеннями, від яких не можна відступити за домовленістю згідно з правом держави-члена, звичайним резидентом якої є споживач. У ситуації наявності колізії правових норм, коли право, застосовне до договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, визначається відповідно до статті 5(1)–(3) Римської конвенції від 19 червня 1980 року про право, застосовне до договірних зобов'язань <sup>(10)</sup>, рішення, нав'язане суб'єктом АВС, не повинно призводити до позбавлення споживача захисту, наданого йому обов'язковими положеннями права держави-члена, звичайним резидентом якої є споживач.

(45) Право на ефективний засіб правового захисту та право на справедливий суд є фундаментальними правами, встановленими у статті 47 Хартії фундаментальних прав Європейського Союзу. Тому процедури АВС не повинні мати на меті замінити судові процедури і не повинні позбавляти споживачів або торговців їхнього права прагнути отримати відшкодування в суді. Ця Директива не повинна перешкоджати сторонам здійснювати своє право на доступ до суду. У випадках, коли спір не можна вирішити в рамках конкретної процедури АВС, результат якої не є обов'язковим, в подальшому сторонам не потрібно перешкоджати ініціювати судові провадження щодо такого спору. Держави-члени повинні вільно обирати доцільні засоби для досягнення такої мети. Вони повинні мати змогу передбачити, зокрема, призупинення перебігу строку позовної давності на період процедури АВС.

(46) Для ефективного функціонування суб'єкти АВС повинні мати у своєму розпорядженні достатні людські, матеріальні та фінансові ресурси. Держави-члени повинні ухвалити рішення щодо доцільної форми фінансування суб'єктів АВС на їхній території без обмеження фінансування суб'єктів, які вже функціонують. Ця Директива не повинна обмежувати питання, що стосуються державного або приватного фінансування суб'єктів АВС або їх фінансування як державним, так і приватним коштом. Однак потрібно заохочувати суб'єкти АВС особливо розглядати приватні форми фінансування та використовувати державні кошти лише на розсуд держав-членів. Ця Директива не повинна впливати на змогу підприємств або професійних організацій чи бізнес-асоціацій фінансувати суб'єкти АВС.

(47) У разі виникнення спору потрібно, щоб споживачі могли швидко визначити, які суб'єкти АВС мають компетенцію розглядати їхню скаргу, а також дізнатися, чи братиме відповідний торговець участь у розгляді скарги, поданої до суб'єкта АВС. Торговці, які приймають зобов'язання звертатися до суб'єктів АВС для вирішення спорів із споживачами, повинні повідомляти споживачам адресу та вебсайт суб'єкта або суб'єктів АВС, які мають компетенцію вирішувати їхні спори. Така інформація повинна бути надана в чіткій, зрозумілій та доступній формі на вебсайті торговця, якщо такий існує, і, у відповідних випадках, у загальних умовах договорів купівлі-продажу або договорів про надання послуг між торговцем і споживачем. Торговці повинні мати змогу розміщувати на своїх вебсайтах та включати в умови відповідних договорів будь-яку додаткову інформацію про свої внутрішні процедури розгляду скарг або будь-які інші

способи прямого зв'язку з ними для врегулювання спорів із споживачами без звернення до суб'єктів АВС. Якщо спір не може бути врегульований безпосередньо, торговець повинен надати споживачеві на папері чи іншому довговічному носії інформацію про відповідні суб'єкти АВС і повідомити, чи скористається він їхніми послугами.

- (48)Зобов'язання торговців інформувати споживачів про суб'єкти АВС, компетенція яких поширюється на таких торговців, не повинне обмежувати положення щодо інформування споживачів про позасудові процедури відшкодування, що містяться в інших правових актах Союзу, які повинні застосовуватися разом із відповідним зобов'язанням щодо інформування, передбаченим цією Директивою.
- (49)Ця Директива не повинна вимагати обов'язкової участі торговців у процедурах АВС, або щоб результати таких процедур були обов'язковими для торговців, якщо споживач подав скаргу проти них. Однак, щоб гарантувати споживачам доступ до механізмів відшкодування та щоб вони не були зобов'язані відмовлятися від своїх претензій, торговців потрібно заохочувати, наскільки це можливо, брати участь у процедурах АВС. Тому ця Директива не повинна обмежувати будь-які національні правила, які передбачають обов'язкову участь торговців у таких процедурах, встановлюють заохочення чи санкції або передбачають обов'язковий характер таких процедур для торговців, якщо таке законодавство не перешкоджає сторонам здійснювати своє право на доступ до суду, як це передбачено статтею 47 Хартії фундаментальних прав Європейського Союзу.
- (50)Щоб уникнути непотрібного тягаря для суб'єктів АВС, держави-члени повинні заохочувати споживачів зв'язуватися з торговцем із метою спільного вирішення проблеми, перш ніж подавати скаргу на розгляд суб'єктом АВС. У багатьох випадках це дасть змогу споживачам вирішити спір швидко та на ранньому етапі.
- (51)Держави-члени повинні залучати представників професійних організацій, бізнес-асоціацій та організацій споживачів до розроблення принципів АВС, зокрема щодо неупередженості та незалежності.
- (52)Держави-члени повинні забезпечити співпрацю суб'єктів АВС у вирішенні транскордонних спорів.
- (53)Потрібно зміцнити в межах Союзу мережі суб'єктів АВС, такі як FIN-NET (мережа з вирішення фінансових спорів у сфері фінансових послуг). Держави-члени повинні заохочувати суб'єктів АВС до участі в таких мережах.
- (54)Тісна співпраця між суб'єктами АВС та національними органами повинна посилити ефективне застосування правових актів Союзу, що стосуються захисту прав споживачів. Комісія та держави-члени повинні сприяти співпраці між суб'єктами АВС для заохочення обміну найкращими практиками і технічним досвідом, а також для обговорення будь-яких проблем, що виникають під час процедур АВС. Таку співпрацю потрібно підтримувати, зокрема, шляхом реалізації запланованої Програми захисту прав споживачів Союзу.
- (55)Щоб переконатися, що суб'єкти АВС належно та ефективно функціонують, їх потрібно ретельно контролювати. З цією метою кожна держава-член повинна призначити компетентний орган або компетентні органи, які виконуватимуть таку функцію. Комісія

та компетентні органи, передбачені цією Директивою, повинні опублікувати та оновити список суб'єктів АВС, які відповідають вимогам цієї Директиви. Держави-члени повинні забезпечити, щоб суб'єкти АВС, Європейська мережа споживчих центрів та, у відповідних випадках, органи, призначені відповідно до цієї Директиви, публікували зазначений список на своїх вебсайтах із посиланням на вебсайт Комісії та, якщо можливо, мали його на довговічному носії за адресою своїх офісів. Крім того, держави-члени також повинні заохочувати відповідні споживчі організації та бізнес-асоціації до публікації списку. Держави-члени також повинні забезпечити належне розповсюдження інформації про дії споживачів у разі виникнення у них спору з торговцем. Крім того, компетентні органи повинні публікувати регулярні звіти про розвиток та функціонування суб'єктів АВС у своїх державах-членах. Суб'єкти АВС повинні повідомляти компетентним органам конкретну інформацію, на якій повинні ґрунтуватися такі звіти. Держави-члени повинні заохочувати суб'єктів АВС надавати таку інформацію, використовуючи Рекомендацію Комісії 2010/304/ЄС від 12 травня 2010 року про використання узгодженої методології для класифікації скарг і запитів споживачів та звітування про них <sup>(11)</sup>.

(56) Держави-члени повинні встановити правила щодо санкцій за порушення національних положень, ухвалених на підставі цієї Директиви, та забезпечити виконання таких правил. Такі санкції повинні бути дієвими, пропорційними і стримувальними.

(57) Потрібно внести зміни до Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 2006/2004 від 27 жовтня 2004 року про співпрацю між національними органами, відповідальними за виконання законів про захист прав споживачів (Регламент про співпрацю у сфері захисту прав споживачів) <sup>(12)</sup>, щоб включити покликання на цю Директиву в додаток до зазначеного Регламенту з метою посилення транскордонної співпраці для забезпечення виконання цієї Директиви.

(58) Потрібно внести зміни до Директиви Європейського Парламенту і Ради 2009/22/ЄС від 23 квітня 2009 року про судові приписи, спрямовані на захист інтересів споживачів (Директива про судові приписи) <sup>(13)</sup>, щоб включити покликання на цю Директиву в додаток до зазначеної Директиви з метою забезпечення захисту колективних інтересів споживачів, встановлених у цій Директиві.

(59) Відповідно до Спільної політичної декларації держав-членів та Комісії від 28 вересня 2011 року про пояснювальні документи <sup>(14)</sup>, держави-члени зобов'язалися, в обґрунтованих випадках, супроводжувати повідомлення про свої інструменти транспозиції одним або декількома документами, що пояснюють зв'язок між елементами директиви та відповідними частинами національних інструментів транспозиції. Щодо цієї Директиви, законодавець вважає надання таких документів обґрунтованим.

(60) Оскільки цілі цієї Директиви, а саме сприяння належному функціонуванню внутрішнього ринку шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів без обмеження доступу споживачів до судів, не можуть достатньою мірою бути досягнуті державами-членами, але можуть бути краще досягнуті на рівні Союзу, Союз може ухвалювати інструменти згідно з принципом субсидіарності, як визначено у статті 5 Договору про Європейський Союз. Відповідно до принципу пропорційності, як

визначено в зазначеній статті, ця Директива не виходить за межі того, що є необхідним для досягнення такої мети.

(61)Ця Директива поважає фундаментальні права та дотримується принципів, визнаних, зокрема, Хартією фундаментальних прав Європейського Союзу, зокрема в її статтях 7, 8, 38 та 47.

(62)Було проведено консультації з Європейським інспектором із захисту даних відповідно до статті 28(2) Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 45/2001 від 18 грудня 2000 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних установами та органами Співтовариства і про вільний рух таких даних <sup>(15)</sup>, який надав свій висновок 12 січня 2012 року <sup>(16)</sup>,

УХВАЛИЛИ ЦЮ ДИРЕКТИВУ:

## **ГЛАВА I**

### **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

#### *Стаття 1*

##### **Предмет**

Метою цієї Директиви є сприяння належному функціонуванню внутрішнього ринку завдяки досягненню високого рівня захисту прав споживачів шляхом забезпечення можливості добровільно подавати скарги на торговців до суб'єктів, які пропонують незалежні, неупереджені, прозорі, ефективні, швидкі та справедливі процедури альтернативного вирішення спорів. Ця Директива не обмежує національне законодавство, яке передбачає обов'язкову участь у таких процедурах, якщо таке законодавство не перешкоджає сторонам здійснювати своє право на доступ до суду.

#### *Стаття 2*

##### **Сфера застосування**

1. Цю Директиву застосовують до процедур позасудового вирішення внутрішніх та транскордонних спорів, що стосуються договірних зобов'язань за договорами купівлі-продажу або договорами про надання послуг між торговцем, що має осідок у Союзі, та споживачем, який проживає у Союзі, шляхом втручання суб'єкта АВС, який пропонує або нав'язує рішення чи зводить сторони для сприяння мирному врегулюванню спору.

2. Цю Директиву не застосовують до:

- (a) процедур суб'єктів із вирішення спорів, у рамках яких фізичні особи, відповідальні за вирішення спорів, працюють на окремого торговця або отримують від нього винагороду, крім випадків, коли держави-члени вирішують дозволити такі процедури як процедури АВС відповідно до цієї Директиви та коли виконуються вимоги, визначені у главі II, у тому числі спеціальні вимоги до незалежності та прозорості, визначені у статті 6(3);
- (b) процедур систем розгляду скарг споживачів, управління якими здійснює торговець;
- (c) неекономічних послуг загального інтересу;

- (d) спорів між торговцями;
  - (e) прямих переговорів між споживачем і торговцем;
  - (f) спроб судді врегулювати спір у рамках судового провадження щодо такого спору;
  - (g) процедур, ініційованих торговцем проти споживача;
  - (h) послуг охорони здоров'я, що їх надають працівники сфери охорони здоров'я пацієнтам для оцінювання, підтримання або відновлення стану їхнього здоров'я, включно із призначенням, відпуском та наданням лікарських засобів і медичних виробів;
  - (i) публічних надавачів професійно-технічної або вищої освіти.
3. Ця Директива встановлює гармонізовані вимоги до якості для суб'єктів та процедур АВС, щоб гарантувати, що після її імплементації споживачі матимуть доступ до якісних, прозорих, дієвих та справедливих позасудових механізмів відшкодування незалежно від місця їхнього проживання в Союзі. Держави-члени можуть зберегти або впровадити правила, які виходять за рамки тих, що встановлені цією Директивою, з метою забезпечення вищого рівня захисту прав споживачів.
4. Ця Директива визнає компетенцію держав-членів визначати, чи повинні суб'єкти АВС, засновані на їхніх територіях, мати повноваження для нав'язування рішень.

### *Стаття 3*

#### **Зв'язок з іншими правовими актами Союзу**

1. Якщо інше не передбачено в цій Директиві, якщо будь-яке положення цієї Директиви суперечить положенню, встановленому в іншому правовому акті Союзу, що стосується позасудових процедур відшкодування, ініційованих споживачем проти торговця, положення цієї Директиви має переважну силу.
2. Ця Директива не обмежує положення Директиви 2008/52/ЄС.
3. Стаття 13 цієї Директиви не обмежує положення щодо інформування споживачів про позасудові процедури відшкодування, що містяться в інших правових актах Союзу, які повинні застосовуватися разом із зазначеною статтею.

### *Стаття 4*

#### **Терміни та означення**

1. Для цілей цієї Директиви:
  - (a) «споживач» означає будь-яку фізичну особу, яка діє для цілей, що виходять за межі її комерційної, господарської, ремісничої або професійної діяльності;
  - (b) «торговець» означає будь-яку фізичну особу або будь-яку юридичну особу, приватну або державну, що діє, у тому числі через будь-яку іншу особу, яка діє від її імені або за її дорученням, у цілях, пов'язаних з її комерційною, господарською, ремісничою або професійною діяльністю;
  - (c) «договір купівлі-продажу» означає будь-який договір, згідно з яким торговець передає або зобов'язується передати право власності на товар споживачеві, а споживач сплачує



або зобов'язується сплатити його ціну, в тому числі будь-який договір, предметом якого є як товари, так і послуги;

- (d) «договір про надання послуг» означає будь-який договір, окрім договору купівлі-продажу, згідно з яким торговець надає або зобов'язується надати послугу споживачу, а споживач сплачує або зобов'язується сплатити її ціну;
- (e) «внутрішній спір» означає спір у сфері договірних відносин, що виникає із договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, якщо на момент замовлення споживачем товарів чи послуг споживач проживає у тій самій державі-члені, в якій свій осідок має торговець;
- (f) «транскордонний спір» означає спір у сфері договірних відносин, що виникає із договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, якщо на момент замовлення споживачем товарів чи послуг споживач проживає у державі-члені, відмінній від тієї, в якій свій осідок має торговець;
- (g) «процедура АВС» означає процедуру, зазначену у статті 2, яка відповідає вимогам, визначеним у цій Директиві, і виконується суб'єктом АВС;
- (h) «суб'єкт АВС» означає будь-який суб'єкт, незалежно від назви або позначення, що створений безстроково, пропонує вирішення спору за допомогою процедури АВС і включений до відповідного списку згідно зі статтею 20(2);
- (i) «компетентний орган» означає будь-який орган публічної влади, призначений державою-членом для цілей цієї Директиви та створений на національному, регіональному або місцевому рівні.

## 2. Торговець має осідок:

- якщо торговцем є фізична особа — за місцем ведення господарської діяльності;
- якщо торговцем є компанія чи інша юридична особа або асоціація фізичних чи юридичних осіб — за юридичною адресою, адресою головного офісу або місцем ведення господарської діяльності, в тому числі її філії, агентства або іншого підприємства.

## 3. Суб'єкт АВС вважають створеним:

- якщо управління ним здійснює фізична особа — в місці здійснення діяльності з АВС;
- якщо управління ним здійснює юридична особа або асоціація фізичних чи юридичних осіб — в місці здійснення такою юридичною особою або асоціацією фізичних чи юридичних осіб діяльності з АВС або за юридичною адресою;
- якщо управління ним здійснює орган державної влади або інший орган публічної влади — за адресою розташування такого органу державної влади або іншого органу публічної влади.

## ГЛАВА II

### ДОСТУП ДО СУБ'ЄКТІВ І ПРОЦЕДУР АВС ТА ВИМОГИ ДО НИХ

#### Стаття 5

## Доступ до суб'єктів і процедур АВС

1. Держави-члени полегшують доступ споживачів до процедур АВС і забезпечують змогу передачі спорів, що охоплюються цією Директивою і стосуються торговця, який має осідок на їхніх відповідних територіях, для вирішення суб'єктом АВС, що відповідає вимогам, визначеним у цій Директиві.
2. Держави-члени гарантують, що суб'єкти АВС:
  - (a) забезпечують функціонування вебсайту, який надає сторонам легкий доступ до оновленої інформації про процедуру АВС і дає змогу споживачам подати скаргу та необхідні супровідні документи онлайн;
  - (b) на запит сторін надають їм інформацію, зазначену в пункті (a), на довговічному носії;
  - (c) у відповідних випадках дають змогу споживачам подати скаргу офлайн;
  - (d) забезпечують обмін інформацією між сторонами за допомогою електронних засобів або, якщо застосовується, поштою;
  - (e) приймають до розгляду як внутрішні, так і транскордонні спори, у тому числі спори, що охоплені Регламентом (ЄС) № 524/2013; та
  - (f) при вирішенні спорів, охоплених цією Директивою, вживають необхідних заходів для забезпечення того, щоб опрацювання персональних даних здійснювалось із дотриманням правил захисту персональних даних, встановлених у національному законодавстві, що імплементує Директиву 95/46/ЄС у державі-члені, в якій створений суб'єкт АВС.
3. Держави-члени можуть виконати свої зобов'язання, передбачені параграфом 1, шляхом забезпечення існування суб'єкта АВС із залишковою компетенцією, що розглядає спори, вказані в зазначеному параграфі, вирішення яких не входить до компетенції жодного іншого суб'єкта АВС. Держави-члени можуть також виконати зазначене зобов'язання, покладаючись на суб'єкти АВС, створені в іншій державі-члені, або регіональні, транснаціональні чи пан'європейські суб'єкти з вирішення спорів, якщо на торговців із різних держав-членів поширюється компетенція одного й того самого суб'єкта АВС, без обмеження їхньої відповідальності за забезпечення повного охоплення спорів суб'єктами АВС та доступу до суб'єктів АВС.
4. Держави-члени можуть на свій власний розсуд дозволити суб'єктам АВС зберігати та впроваджувати процедурні правила, які дають їм змогу відмовлятися від розгляду конкретного спору на таких підставах:
  - (a) споживач не намагався зв'язатися з відповідним продавцем, щоб обговорити його скаргу та вирішити питання безпосередньо з продавцем на ранньому етапі;
  - (b) спір є явно безпідставним або сутяжницьким;
  - (c) спір розглядається або раніше розглядався іншим суб'єктом АВС або судом;
  - (d) вартість претензії є нижчою або вищою встановленого вартісного порогу;
  - (e) споживач не подав скаргу до суб'єкта АВС протягом встановленого строку, який не повинен бути меншим ніж один рік із дати, коли споживач подав скаргу торговцю;
  - (f) розгляд спору такого типу може серйозно зашкодити ефективній роботі суб'єкта АВС.

Якщо згідно зі своїми процедурними правилами суб'єкт АВС не може розглядати подану скаргу, такий суб'єкт АВС надає обом сторонам обґрунтоване пояснення причин нерозгляду спору протягом трьох тижнів після отримання пакету матеріалів, що стосуються скарги.

Такі процедурні правила не повинні суттєво обмежувати доступ споживачів до процедур АВС, у тому числі у випадках транскордонних спорів.

5. Держави-члени гарантують, що у разі надання дозволу суб'єктам АВС встановлювати заздалегідь визначені вартісні пороги для обмеження доступу до процедур АВС, такі пороги встановлюватимуться на рівні, що не зможе істотно перешкоджати доступу споживачів до розгляду скарг суб'єктам АВС.

6. Якщо згідно з процедурними правилами, зазначеними в параграфі 4, суб'єкт АВС не може розглядати подану до нього скаргу, держава-член не зобов'язана забезпечити можливість споживача подати свою скаргу до іншого суб'єкта АВС.

7. Якщо суб'єкт АВС, що розглядає спори в певному секторі економіки, має компетенцію розглядати спори, пов'язані з торговцем, який працює у цьому секторі, але який не є членом організації чи асоціації, що формує або фінансує суб'єкт АВС, вважається, що держава-член виконала своє зобов'язання, передбачене параграфом 1, також стосовно спорів, що стосуються такого торговця.

## *Стаття 6*

### **Досвід, незалежність і неупередженість**

1. Держави-члени гарантують, що фізичні особи, відповідальні за АВС, мають необхідний досвід та є незалежними і неупередженими, шляхом забезпечення того, щоб такі особи:

- (a) володіли необхідними знаннями та навичками у сфері альтернативного або судового вирішення споживчих спорів, а також мали загальне розуміння права;
- (b) були призначеними на строк, достатній для забезпечення незалежності їхніх дій, і не могли бути звільнені з посади без поважної причини;
- (c) не виконували жодних інструкцій жодної із сторін або їхніх представників;
- (d) отримували винагороду, що не пов'язана з результатом процедури;
- (e) без невинуватої затримки розкривали суб'єкту АВС будь-які обставини, які можуть вплинути (або які розглядають як такі, що ймовірно вплинуть) на їхню незалежність і неупередженість або призвести до конфлікту інтересів із будь-якою стороною спору, який їм запропоновано вирішити. Зобов'язання розкривати такі обставини є постійним зобов'язанням протягом усієї процедури АВС. Це зобов'язання не застосовують, якщо суб'єкт АВС складається лише з однієї фізичної особи.

2. Держави-члени забезпечують наявність у суб'єктів АВС процедур, які гарантують, що у випадку обставин, зазначених у пункті (e) параграфа 1:

- (a) відповідну фізичну особу замінено іншою фізичною особою, якій доручено проведення процедури АВС; або, за відсутності такої, що
- (b) відповідна фізична особа утримується від проведення процедури АВС і, якщо це можливо, суб'єкт АВС пропонує сторонам передати спір до іншого суб'єкта АВС, який

є компетентним розглядати спір; або, за відсутності такої, що

- (с) сторонам розкривають обставини і відповідна фізична особа має змогу продовжувати проводити процедуру АВС, лише якщо сторони не заперечували проти цього після того, як їх повідомили про обставини та право на заперечення.

Цей параграф не обмежує пункт (а) статті 9(2).

Якщо суб'єкт АВС складається лише з однієї фізичної особи, застосовують лише пункти (b) і (с) першого підпараграфа цього параграфа.

3. Якщо держави-члени вирішують дозволити процедури, зазначені в пункті (а) статті 2(2), як процедури АВС відповідно до цієї Директиви, вони забезпечують, щоб на додаток до загальних вимог, визначених у параграфах 1 і 5, такі процедури відповідали наведеним нижче особливим вимогам:

- (а) фізичні особи, відповідальні за вирішення спорів, призначаються колегіальним органом або входять до складу колегіального органу, що складається з однакової кількості представників організацій споживачів та представників торговця, призначених за результатами прозорої процедури;
- (b) строк повноважень фізичних осіб, відповідальних за вирішення спорів, становить не менше трьох років для забезпечення незалежності їхніх дій;
- (с) фізичні особи, відповідальні за вирішення спорів, зобов'язуються не працювати на торговця або професійну організацію чи бізнес-асоціацію, членом яких є торговець, упродовж трьох років після закінчення строку їхніх повноважень у суб'єкті з вирішення спорів;
- (d) суб'єкт вирішення спорів не має жодного ієрархічного чи функціонального зв'язку з торговцем, є чітко відокремленим від операційних суб'єктів торговця і має у своєму розпорядженні достатній бюджет, відокремлений від загального бюджету торговця, для виконання своїх завдань.

4. Якщо фізичні особи, відповідальні за АВС, працюють виключно на професійну організацію чи бізнес-асоціацію, членом якої є торговець, або отримують винагороду виключно від такої організації чи асоціації, держави-члени повинні гарантувати, що на додаток до загальних вимог, встановлених у параграфах 1 і 5, вони мають у своєму розпорядженні окремий виділений бюджет, достатній для виконання ними своїх завдань.

Цей параграф не застосовують, якщо відповідні фізичні особи входять до складу колегіального органу, який складається з однакової кількості представників професійної організації чи бізнес-асоціації, в якій вони працюють або отримують винагороду, та організацій споживачів.

5. Держави-члени забезпечують, щоб суб'єкти АВС, в яких фізичні особи, відповідальні за вирішення спорів, входять до складу колегіального органу, передбачали однакову кількість представників інтересів споживачів та представників інтересів торговців у такому органі.

6. Для цілей пункту (а) параграфа 1 держави-члени заохочують суб'єктів АВС проводити навчання для фізичних осіб, відповідальних за АВС. Якщо таке навчання надається, компетентні органи контролюють програми навчання, впроваджені суб'єктами АВС, на основі повідомленої їм відповідно до пункту (g) статті 19(3) інформації.

## Прозорість

1. Держави-члени забезпечують, щоб суб'єкти АВС оприлюднювали на своїх вебсайтах, надавали на довговічному носії за запитом, а також за допомогою будь-яких інших засобів, які вони вважають доречними, інформацію у чіткій та легко зрозумілій формі про:

- (a) їхні контактні дані, в тому числі поштову адресу та адресу електронної пошти;
- (b) включення суб'єктів АВС до списку, передбаченого статтею 20(2);
- (c) фізичних осіб, відповідальних за АВС, спосіб їх призначення та строк їхніх повноважень;
- (d) досвід, неупередженість та незалежність фізичних осіб, відповідальних за АВС, якщо вони працюють виключно на торговця або отримують винагороду виключно від торговця;
- (e) їхнє членство в мережах суб'єктів АВС, що сприяє вирішенню транскордонних спорів, якщо застосовно;
- (f) типи спорів, які вони мають компетенцію розглядати, в тому числі будь-які порогові значення, якщо такі застосовні;
- (g) процедурні правила, що регулюють вирішення спору, та підстави, на яких суб'єкт АВС може відмовитися від розгляду конкретного спору відповідно до статті 5(4);
- (h) мови, якими можна подавати скарги до суб'єкта АВС і якими проводиться процедура АВС;
- (i) типи правил, які суб'єкт АВС може використовувати як основу для вирішення спорів (наприклад, правові положення, міркування справедливості, кодекси поведінки);
- (j) будь-які попередні вимоги, виконання яких може вимагатися від сторін до початку процедури АВС, включно з вимогою щодо спроби споживача вирішити питання безпосередньо з торговцем;
- (k) можливість або неможливість сторін вийти із процедури;
- (l) витрати, якщо такі є, яких зазнають сторони, включно з будь-якими правилами присудження витрат наприкінці процедури;
- (m) середню тривалість процедури АВС;
- (n) правові наслідки результату процедури АВС, включно із санкціями за невиконання рішення, що має обов'язкову силу для сторін, якщо застосовно;
- (o) примусове виконання рішення, ухваленого в рамках АВС, у відповідних випадках.

2. Держави-члени забезпечують, щоб суб'єкти АВС оприлюднювали на своїх вебсайтах, надавали на довговічному носії за запитом, а також за допомогою будь-яких інших засобів, які вони вважають доречними, річні звіти про діяльність. Зазначені звіти повинні включати наведену нижче інформацію, що стосується як внутрішніх, так і транскордонних спорів:

- (a) кількість поданих на розгляд спорів і типи скарг, яких вони стосувалися;
- (b) будь-які систематичні або істотні проблеми, які часто виникають і призводять до спорів

між споживачами та торговцями; така інформація може супроводжуватися рекомендаціями щодо того, як можна уникнути таких проблем або вирішити їх у майбутньому, щоб підвищити стандарти торговців і полегшити обмін інформацією та найкращими практиками;

- (c) кількість спорів, які суб'єкт АВС відмовився розглядати, та частка у відсотках кожного типу підстав для таких відмов, зазначених у статті 5(4);
- (d) у випадку процедур, зазначених у пункті (а) статті 2(2), частки у відсотках рішень, запропонованих або нав'язаних на користь споживача та на користь торговця, а також спорів, врегульованих мирною угодою;
- (e) частка у відсотках процедур АВС, які були припинені, та причини припинення, якщо вони відомі;
- (f) середня тривалість вирішення спорів;
- (g) рівень виконання рішень у процедурах АВС, якщо він відомий;
- (h) співпраця суб'єктів АВС у мережах суб'єктів АВС, що сприяють вирішенню транскордонних спорів, у відповідних випадках.

## *Стаття 8*

### **Ефективність**

Держави-члени забезпечують ефективність процедур АВС та їх відповідність таким вимогам:

- (a) процедура АВС є наявною та доступною як онлайн, так і офлайн для обох сторін, незалежно від місця їхнього розташування/перебування;
- (b) сторони мають доступ до процедури без зобов'язання залучати адвоката чи юридичного радника, але процедура не позбавляє сторони їхнього права на отримання незалежної консультації, представлення їхніх інтересів чи отримання допомоги від третьої сторони на будь-якому етапі процедури;
- (c) процедура АВС є безкоштовною або доступною за номінальну плату для споживачів;
- (d) суб'єкт АВС, який отримав скаргу, повідомляє сторони спору одразу після отримання всіх документів, що містять відповідну інформацію, яка стосується скарги;
- (e) результати процедури АВС оприлюднюються протягом 90 календарних днів із дати, коли суб'єкт АВС отримав повний пакет матеріалів, що стосуються скарги. У разі надзвичайно складних спорів відповідальний суб'єкт АВС може на власний розсуд продовжити такий строк, що становить 90 календарних днів. Сторони повинні бути поінформовані про будь-яке продовження зазначеного періоду та про очікуваний час, що знадобиться для врегулювання спору.

## *Стаття 9*

### **Справедливість**

1. Держави-члени забезпечують, щоб у процедурах АВС:



- (a) сторони мали змогу протягом розумного періоду висловлювати свою точку зору, отримувати від суб'єкта АВС аргументи, докази, документи та факти, надані іншою стороною, та будь-які заяви і висновки, надані експертами, а також можливість надавати свої зауваження до них;
  - (b) сторони були поінформовані про те, що вони не зобов'язані наймати адвоката чи юридичного радника, але можуть звернутися за незалежною консультацією або бути представленими третьою стороною чи отримувати допомогу від третьої сторони на будь-якому етапі процедури;
  - (c) сторони були повідомлені про результат процедури АВС у письмовій формі або на довговічному носії і їм була надана заява про підстави, на яких ґрунтується такий результат.
2. У процедурах АВС, спрямованих на вирішення спору шляхом пропозиції рішення, держави-члени забезпечують, щоб:
- (a) Сторони мали змогу вийти з процедури на будь-якому етапі, якщо вони не задоволені її виконанням або проведенням. Сторони повинні бути поінформовані про таке право до початку процедури. Якщо національні правила передбачають обов'язкову участь торговця в процедурах АВС, цей пункт застосовують лише до споживача.
  - (b) Перед погодженням або виконанням запропонованого рішення сторони були повідомлені про те, що:
    - (i) у них є вибір погоджуватись або не погоджуватись із запропонованим рішенням;
    - (ii) участь у процедурі не виключає можливості вимагати відшкодування через суд;
    - (iii) запропоноване рішення може відрізнятись від результату, визначеного судом із застосуванням правових норм.
  - (c) Перед погодженням або виконанням запропонованого рішення сторони були повідомлені про правові наслідки погодження з таким запропонованим рішенням або його виконання.
  - (d) Перед наданням згоди на запропоноване рішення або мирову угоду сторонам був наданий розумний період для роздумів.
3. Якщо згідно з національним правом процедури АВС передбачають, що результати таких процедур стають обов'язковими для торговця після прийняття запропонованого рішення споживачем, статтю 9(2) потрібно розглядати як застосовну лише до споживача.

## *Стаття 10*

### **Свобода дій**

1. Держави-члени гарантують, що домовленість між споживачем і торговцем щодо подання скарг для вирішення суб'єктом АВС не повинна бути обов'язковою для споживача, якщо вона була укладена до виникнення спору і якщо вона має наслідком позбавлення споживача його права подати позов до суду для врегулювання спору.
2. Держави-члени гарантують, що у процедурах АВС, метою яких є вирішення спору шляхом нав'язування рішення, нав'язане рішення може бути обов'язковим для сторін, лише

якщо вони були заздалегідь повідомлені про його обов'язковий характер і погодилися з цим. Спеціальне погодження від торговця не вимагається, якщо національні положення передбачають, що такі рішення є обов'язковими для торговців.

## *Стаття 11*

### **Законність**

1. У процедурах АВС, спрямованих на вирішення спору шляхом нав'язування рішення споживачу, держави-члени забезпечують, щоб:

- (a) у ситуації відсутності колізії правових норм нав'язане рішення не призводило до позбавлення споживача захисту, наданого йому положеннями, від яких не можна відступити за домовленістю згідно з правом держави-члена, звичайними резидентами якої є споживач і продавець;
- (b) у ситуації наявності колізії правових норм, коли право, застосовне до договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, визначається відповідно до статті 6(1) і (2) Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 593/2008, рішення, нав'язане суб'єктом АВС, не призводило до позбавлення споживача захисту, наданого йому положеннями, від яких не можна відступити за домовленістю згідно з правом держави-члена, звичайним резидентом якої є споживач;
- (c) у ситуації наявності колізії правових норм, коли право, застосовне до договору купівлі-продажу чи договору про надання послуг, визначається відповідно до статті 5(1)–(3) Римської конвенції від 19 червня 1980 року про право, застосовне до договірних зобов'язань, рішення, нав'язане суб'єктом АВС, не призводило до позбавлення споживача захисту, наданого йому обов'язковими положеннями права держави-члена, звичайним резидентом якої є споживач.

2. Для цілей цієї статті термін «звичайне резидентство» має означення, надане йому Регламентом (ЄС) № 593/2008.

## *Стаття 12*

### **Вплив процедур АВС на строки позовної давності**

1. Держави-члени забезпечують, щоб сторони, які у спробі врегулювати спір вдаються до процедур АВС, результат яких не є обов'язковим, не стикалися згодом із перешкодами для ініціювання судового провадження щодо такого спору через закінчення строку позовної давності під час процедури АВС.

2. Параграф 1 не обмежує положення про строки позовної давності, що містяться в міжнародних договорах, сторонами яких є держави-члени.

## **ГЛАВА III**

### **ІНФОРМАЦІЯ І СПІВПРАЦЯ**

## *Стаття 13*

### **Інформування споживачів торговцями**

1. Держави-члени забезпечують, щоб торговці, які мають осідок на їхній території, інформували споживачів про суб'єкт або суб'єкти АВС, компетенція яких поширюється на таких торговців, коли торговці ухвалюють рішення або приймають зобов'язання звертатися до таких суб'єктів для вирішення спорів із споживачами. Зазначена інформація включає адресу вебсайту відповідного суб'єкта або суб'єктів АВС.

2. Зазначена у параграфі 1 інформація повинна бути надана в чіткій, зрозумілій та доступній формі на вебсайті торговця, якщо такий існує, і, у відповідних випадках, у загальних умовах договорів купівлі-продажу або договорів про надання послуг між торговцем і споживачем.

3. Держави-члени забезпечують, щоб у випадках, коли спір між споживачем і торговцем, який має осідок на їхній території, неможливо вирішити шляхом подання скарги споживачем безпосередньо торговцю, торговець надавав споживачеві зазначену в параграфі 1 інформацію із зазначенням того, чи звертатиметься він до відповідних суб'єктів АВС для врегулювання спору. Таку інформацію надають на папері або іншому довговічному носії.

#### *Стаття 14*

##### **Допомога для споживачів**

1. Держави-члени гарантують, що стосовно спорів, які виникають із транскордонних договорів купівлі-продажу чи договорів про надання послуг, споживачі можуть отримати допомогу для доступу до суб'єкта АВС в іншій державі-члені, який має компетенцію розглядати їхній транскордонний спір.

2. Держави-члени покладають відповідальність за виконання завдання, зазначеного в параграфі 1, на свої центри Європейської мережі споживчих центрів, на організації споживачів або на будь-який інший орган.

#### *Стаття 15*

##### **Загальна інформація**

1. Держави-члени забезпечують, щоб суб'єкти АВС, центри Європейської мережі споживчих центрів та, у відповідних випадках, органи, призначені відповідно до статті 14(2), оприлюднювали список суб'єктів АВС, зазначений у статті 20(4), на своїх вебсайтах із посиланням на вебсайт Комісії та, якщо можливо, мали його на довговічному носії за адресою своїх офісів.

2. Держави-члени заохочують відповідні організації споживачів та бізнес-асоціації оприлюднювати на своїх вебсайтах та за допомогою будь-яких інших засобів, які вони вважають доцільними, список суб'єктів АВС, зазначений у статті 20(4).

3. Комісія та держави-члени забезпечують належне поширення інформації про те, як споживачі можуть отримати доступ до процедур АВС для вирішення спорів, охоплених цією Директивою.

4. Комісія та держави-члени вживають супутніх заходів для заохочення організацій споживачів та професійних організацій на рівні Союзу та на національному рівні до підвищення обізнаності про суб'єктів АВС та їхні процедури, а також для сприяння

використанню процедур АВС торговцями та споживачами. Зазначені органи також заохочуються надавати споживачам інформацію про компетентних суб'єктів АВС під час отримання ними скарг від споживачів.

#### *Стаття 16*

### **Співпраця та обмін досвідом між суб'єктами АВС**

1. Держави-члени забезпечують співпрацю суб'єктів АВС у вирішенні транскордонних спорів і регулярний обмін найкращими практиками щодо врегулювання як транскордонних, так і внутрішніх спорів.
2. Комісія підтримує створення мережі національних суб'єктів АВС та сприяє їх створенню, а також обміну та розповсюдженню їхніх передових практик і досвіду.
3. У разі існування мережі суб'єктів АВС, що сприяють вирішенню транскордонних спорів, у певному секторі Союзу, держави-члени заохочують суб'єктів АВС, які вирішують спори в такому секторі, стати членом такої мережі.
4. Комісія публікує список із назвами та контактними даними мереж, зазначених у параграфі 3. Комісія оновлює такий список, коли це необхідно.

#### *Стаття 17*

### **Співпраця між суб'єктами АВС та національними органами, які забезпечують виконання правових актів Союзу щодо захисту прав споживачів**

1. Держави-члени забезпечують співпрацю між суб'єктами АВС та національними органами, яким доручено забезпечити виконання правових актів Союзу щодо захисту прав споживачів.
2. Зокрема, така співпраця включає взаємний обмін інформацією про практики в конкретних секторах господарської діяльності, щодо яких споживачі неодноразово подавали скарги. Вона також передбачає надання технічної оцінки та інформації такими національними органами суб'єктам АВС, якщо відповідна оцінка чи інформація необхідні для вирішення індивідуальних спорів і вже є доступними.
3. Держави-члени забезпечують, щоб співпраця та взаємний обмін інформацією, передбачені параграфами 1 і 2, відповідали правилам захисту персональних даних, встановленим у Директиві 95/46/ЄС.
4. Ця стаття не обмежує положень про професійну та комерційну таємницю, які застосовують до національних органів, що забезпечують виконання правових актів Союзу щодо захисту прав споживачів. На суб'єкти АВС поширюються положення про професійну таємницю або інші еквівалентні обов'язки дотримання конфіденційності, встановлені у законодавстві держав-членів, в яких такі суб'єкти засновані.

## **ГЛАВА IV**

### **РОЛЬ КОМПЕТЕНТНИХ ОРГАНІВ І КОМІСІЇ**

#### *Стаття 18*

## Призначення компетентних органів

1. Кожна держава-член призначає компетентний орган для виконання функцій, визначених у статтях 19 і 20. Кожна держава-член може призначити більше одного компетентного органу. У такому випадку держава-член визначає, який із призначених компетентних органів є єдиним контактним пунктом для Комісії. Кожне держава-член повідомляє Комісії назву призначеного нею компетентного органу або, залежно від випадку, компетентних органів, у тому числі єдиного контактного пункту.
2. Комісія встановлює список компетентних органів, який включає, залежно від випадку, єдиний контактний пункт, які повідомлені їй відповідно до параграфу 1, і публікує відповідний список в *Офіційному віснику Європейського Союзу*.

### Стаття 19

#### **Інформація, що її повідомляють компетентним органам суб'єкти з вирішення спорів**

1. Держави-члени забезпечують, щоб суб'єкти з вирішення спорів, засновані на їхніх територіях, які мають намір отримати статус суб'єктів АВС згідно з цією Директивою та бути внесеними до списку відповідно до статті 20(2), повідомляли компетентному органу інформацію про:
  - (a) свою назву, контактні дані та адресу вебсайту;
  - (b) свою структуру та фінансування, у тому числі про фізичних осіб, відповідальних за вирішення спорів, їхню винагороду, строк повноважень та їхніх роботодавців;
  - (c) свої процедурні правила;
  - (d) встановлені збори, якщо такі стягуються;
  - (e) середню тривалість процедур вирішення спорів;
  - (f) мову або мови, якими можна подавати скарги та якими проводять процедуру вирішення спорів;
  - (g) типи спорів, на які поширюється процедура вирішення спорів;
  - (h) підстави, на яких суб'єкт із вирішення спорів може відмовитися від розгляду конкретного спору відповідно до статті 5(4);
  - (i) обґрунтовану заяву про те, чи має суб'єкт статус суб'єкта АВС, що охоплений сферою застосування цієї Директиви, і чи відповідає він вимогам до якості, визначеним у главі II.

У разі змін в інформації, зазначеній в пунктах (a)–(h), суб'єкти АВС без невиправданої затримки повідомляють про такі зміни компетентний орган.

2. Якщо держави-члени вирішують дозволити процедури, зазначені в пункті (a) статті 2(2), вони повинні забезпечити, щоб суб'єкти АВС, які застосовують такі процедури, повідомляли компетентному органу — на додаток до інформації та заяв, зазначених у параграфі 1 — інформацію, необхідну для оцінювання їх відповідності конкретним додатковим вимогам до незалежності та прозорості, встановленим у статті 6(3).
3. Держави-члени забезпечують повідомлення компетентним органам кожні два роки суб'єктами АВС інформації про:

- (a) кількість поданих на розгляд спорів і типи скарг, яких вони стосувалися;
- (b) частку у відсотках процедур АВС, які були припинені до досягнення результату;
- (c) середню тривалість вирішення спорів;
- (d) рівень виконання рішень у процедурах АВС, якщо він відомий;
- (e) будь-які систематичні або істотні проблеми, що часто виникають і призводять до спорів між споживачами та торговцями. Інформація, що повідомляється, може супроводжуватися рекомендаціями щодо того, як можна уникнути таких проблем у майбутньому або як їх вирішити;
- (f) у відповідних випадках, оцінку ефективності їхньої співпраці з мережами суб'єктів АВС, що сприяють вирішенню транскордонних спорів;
- (g) у відповідних випадках, навчання, що його забезпечують для фізичних осіб, відповідальних за АВС, відповідно до статті 6(6);
- (h) оцінку ефективності запропонованої суб'єктом процедури АВС та можливі шляхи її покращення.

## *Стаття 20*

### **Роль компетентних органів і Комісії**

1. Кожен компетентний орган оцінює, зокрема на основі інформації, яку він отримав відповідно до статті 19(1), чи мають суб'єкти з вирішення спорів, про які він був повідомлений, статус суб'єктів АВС, що охоплені цією Директивою, і чи відповідають вони вимогам до якості, встановленим у главі II та в національних положеннях, які її імплементують, включно з національними положеннями, що виходять за межі вимог цієї Директиви, відповідно до права Союзу.

2. На основі зазначеної в параграфі 1 оцінки кожен компетентний орган складає список усіх суб'єктів АВС, про які йому було повідомлено та які відповідають умовам, встановленим у параграфі 1.

Такий список включає інформацію про:

- (a) назву, контактні дані та адреси вебсайтів суб'єктів АВС, зазначених у першому підпараграфі;
- (b) встановлені збори, якщо такі стягуються;
- (c) мову або мови, якими можна подавати скарги та якими проводять процедуру АВС;
- (d) типи спорів, на які поширюється процедура АВС;
- (e) сектори та категорії спорів, що охоплені кожним із суб'єктів АВС;
- (f) необхідність фізичної присутності сторін або їхніх представників, якщо застосовується, включно із заявою суб'єкта АВС про те, чи процедура АВС проводиться або може проводитися в усній або письмовій формі;
- (g) обов'язковий або необов'язковий характер результату процедури; та
- (h) підстави, на яких суб'єкт АВС може відмовитися від розгляду конкретного спору



відповідно до статті 5(4).

Кожен компетентний орган повідомляє Комісії список, зазначений у першому підпараграфі цього параграфа. Якщо компетентний орган повідомляють про будь-які зміни відповідно до другого підпараграфа статті 19(1), зазначений список негайно оновлюють, а відповідну інформацію повідомляють Комісії.

Якщо суб'єкт із вирішення спорів, внесений до списку суб'єктів АВС згідно з цією Директивою, більше не відповідає вимогам, зазначеним у параграфі 1, відповідний компетентний орган зв'язується з таким суб'єктом із вирішення спорів, щоб повідомити про вимоги, яких суб'єкт не виконує, і вимагати негайно забезпечити відповідність. Якщо суб'єкт із вирішення спорів після завершення тримісячного періоду продовжує не відповідати вимогам, зазначеним у параграфі 1, компетентний орган виключає такий суб'єкт зі списку, вказаного в першому підпараграфі цього параграфа. Зазначений список оновлюють без невиправданих затримок, а відповідну інформацію повідомляють Комісії.

3. Якщо держава-член призначила більше ніж один компетентний орган, єдиний контактний пункт, згаданий у статті 18(1), надає Комісії список та оновлення до нього, зазначені в параграфі 2. Зазначені список та оновлення стосуються всіх суб'єктів АВС, заснованих у такій державі-члені.

4. Комісія створює список суб'єктів АВС, про яких її було повідомлено відповідно до параграфа 2, і оновлює його після кожного повідомлення про зміни. Комісія оприлюднює зазначений список та його оновлення на своєму вебсайті та на довговічному носії. Комісія передає такий список та його оновлення компетентним органам. Якщо держава-член призначила єдиний контактний пункт відповідно до статті 18(1), Комісія передає такий список та його оновлення єдиному контактному пункту.

5. Кожен компетентний орган оприлюднює консолідований список суб'єктів АВС, зазначених у параграфі 4, на своєму вебсайті з посиланням на відповідний вебсайт Комісії. Крім того, кожен компетентний орган оприлюднює такий консолідований список на довговічному носії.

6. До 09 липня 2018 року та кожні наступні чотири роки кожен компетентний орган публікує і надсилає Комісії звіт про розвиток та функціонування суб'єктів АВС. Зокрема, в такому звіті компетентний орган:

- (a) визначає найкращі практики суб'єктів АВС;
- (b) вказує на недоліки, підтвержені статистичними даними, що перешкоджають функціонуванню суб'єктів АВС як у контексті внутрішніх, так і транскордонних спорів, залежно від випадку;
- (c) у відповідних випадках дає рекомендації щодо того, як покращити ефективне та дієве функціонування суб'єктів АВС.

7. Якщо держава-член призначила більше ніж один компетентний орган відповідно до статті 18(1), згаданий у параграфі 6 цієї статті звіт публікує єдиний контактний пункт, зазначений у статті 18(1). Такий звіт стосується всіх суб'єктів АВС, заснованих у такій державі-члені.

## ГЛАВА V

### ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

#### *Стаття 21*

##### **Санкції**

Держави-члени встановлюють правила щодо санкцій, застосованих у разі недотримання національних положень, зокрема ухвалених відповідно до статті 13, та вживають необхідних заходів для забезпечення їх виконання. Передбачені санкції повинні бути дієвими, пропорційними і стримувальними.

#### *Стаття 22*

##### **Зміни до Регламенту (ЄС) № 2006/2004**

Додаток до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 доповнити таким пунктом:

«20. Директива Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів (ОВ L 165, 18.06.2013, с. 63): Стаття 13.».

#### *Стаття 23*

##### **Зміни до Директиви 2009/22/ЄС**

Додаток I до Директиви 2009/22/ЄС доповнити таким пунктом:

«14. Директива Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів (ОВ L 165, 18.06.2013, с. 63): Стаття 13.».

#### *Стаття 24*

##### **Повідомлення**

1. До 09 липня 2015 року держави-члени повинні повідомити Комісії:
  - (a) якщо доцільно, назви та контактні дані органів, призначених відповідно до статті 14(2); та
  - (b) назви компетентних органів, у тому числі, якщо доцільно, єдиних контактних пунктів, призначених відповідно до статті 18(1).
- Держави-члени повідомляють Комісію про будь-які подальші зміни в такій інформації.
2. До 09 січня 2016 року держави-члени повинні надати Комісії перший список, зазначений у статті 20(2).
3. Комісія передає державам-членам інформацію, зазначену в пункті (a) параграфа 1.

#### *Стаття 25*

##### **Транспозиція**

1. Держави-члени повинні ввести в дію закони, підзаконні нормативно-правові акти та адміністративні положення, необхідні для дотримання вимог цієї Директиви, до 09 липня 2015 року. Вони повинні негайно надіслати Комісії текст таких положень.

Якщо держави-члени ухвалюють такі положення, вони повинні містити покликання на цю Директиву або супроводжуватися таким покликанням у разі їх офіційної публікації. Держави-члени визначають, яким чином таке покликання повинне бути зроблене.

2. Держави-члени передають Комісії текст основних положень національного права, ухвалених ними у сфері застосування цієї Директиви.

#### *Стаття 26*

##### **Звіт**

До 09 липня 2019 року та кожні наступні чотири роки Комісія подає звіт про застосування цієї Директиви Європейському Парламенту, Раді та Європейському економічно-соціальному комітету. У такому звіті розглядають розвиток та використання суб'єктів АВС і вплив цієї Директиви на споживачів і торговців, зокрема на обізнаність споживачів та рівень прийняття торговцями. Зазначений звіт, за необхідності, супроводжують пропозиціями щодо внесення змін до цієї Директиви.

#### *Стаття 27*

##### **Набуття чинності**

Ця Директива набуває чинності на двадцятий день після дня її публікації в *Офіційному віснику Європейського Союзу*.

#### *Стаття 28*

##### **Адресати**

Цю Директиву адресовано державам-членам.

Вчинено у Страсбурзі 21 травня 2013 року.

*За Європейський Парламент*

*Президент*

M. SCHULZ

*За Раду*

*Президент*

L. CREIGHTON

<sup>(1)</sup> ОВ С 181, 21.06.2012, с. 93.

<sup>(2)</sup> Позиція Європейського Парламенту від 12 березня 2013 року (ще не опублікована в Офіційному віснику) і рішення Ради від 22 квітня 2013 року.

<sup>(3)</sup> ОВ L 115, 17.04.1998, с. 31.

<sup>(4)</sup> ОВ L 109, 19.04.2001, с. 56.

<sup>(5)</sup> Див. сторінку 1 цього Офіційного вісника.

<sup>(6)</sup> ОВ L 88, 04.04.2011, с. 45.

<sup>(7)</sup> ОВ L 136, 24.05.2008, с. 3.

<sup>(8)</sup> ОВ L 281, 23.11.1995, с. 31.

<sup>(9)</sup> ОВ L 177, 04.07.2008, с. 6.

(<sup>10</sup>) OB L 266, 09.10.1980, c. 1.

(<sup>11</sup>) OB L 136, 02.06.2010, c. 1.

(<sup>12</sup>) OB L 364, 09.12.2004, c. 1.

(<sup>13</sup>) OB L 110, 01.05.2009, c. 30.

(<sup>14</sup>) OB C 369, 17.12.2011, c. 14.

(<sup>15</sup>) OB L 8, 12.01.2001, c. 1.

(<sup>16</sup>) OB C 136, 11.05.2012, c. 1.

---