



Европейски съюз  
Европейския фонд за  
регионално развитие

BG16RFOP002-2.005-0001-C02  
Комисия за защита на  
потребителите



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ИНОВАЦИИ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

## ПРОГРАМА ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯТА ОТ ТИП 1:

### „Правна рамка на националната и европейска нормативна база за APC и ОРС“

Час	Съдържание
<b>Ден 1</b>	
08:30 – 09:00	Регистрация на участниците
09:00 – 10:30	<b>Модул 1: Органи за APC</b> Теми: <ul style="list-style-type: none"><li>→ Органи на Европейския съюз. Правомощия.</li><li>→ Европейската комисия – структура и правомощия. Комисар по правосъдие, потребители. Отношения с националните органи за защита на потребителите;</li><li>→ Видове органи за алтернативно решаване на потребителски спорове.</li></ul>
10:30 – 11:00	<i>Кафе - пауза</i>
11:00 – 12:30	<b>Модул 2: Общи помирителни комисии</b> Теми: <ul style="list-style-type: none"><li>→ Общ обзор на Закона за защита на потребителите.</li><li>→ Нормативна база на общите помирителни комисии;</li><li>→ Европейски практики за работа на органи на APC;</li><li>→ Въпроси и отговори.</li></ul>
12:30 – 13:30	<i>Обяд</i>
13:30 – 15:00	<b>Модул 3: Секторни помирителни комисии</b> Теми: <ul style="list-style-type: none"><li>→ Общ обзор на нормативната база, свързани с работата по сектори.</li><li>→ Нормативна база на секторните помирителни комисии в България;</li><li>→ Европейски практики за работа на секторни помирителни</li></ul>

Час	Съдържание
	<p>комисии, секторни омбудсмани и др. подобни органи;  → Въпроси и отговори.</p>
15:00 – 15:30	<b>Кафе - пауза</b>
15:30 – 17:00	<p><b>Модул 4:</b> Помирителни комисии/Органи на APC при трансгранични спорове</p> <p>Теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Нормативна база на алтернативното разрешаване на трансгранични спорове;</li> <li>→ Европейски практики за работа на органи за разрешаване на трансгранични спорове ;</li> <li>→ Въпроси и отговори.</li> </ul>
<b>Ден 2</b>	
09:00 – 10:30	<p><b>Модул 5:</b> Директива за APC и Регламента за ОРС</p> <p>Теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Общ обзор на Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за APC за потребители);</li> <li>→ Общ обзор на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители);</li> <li>→ Въпроси и отговори.</li> </ul>
10:30 – 11:00	<b>Кафе - пауза</b>
11:00 – 12:30	<p><b>Модул 6:</b> Практически въпроси по прилагането работа с платформата на ОРС</p> <p>Теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Запознаване с работата в платформата на ОРС;</li> <li>→ Международно сътрудничество на контактните точки на платформата за ОРС;</li> <li>→ Въпроси и отговори по работата на платформата.</li> </ul>
12:30 – 13:30	<b>Обяд</b>
13:30 – 15:00	<p><b>Модул 7:</b> Сравнителен анализ на европейските модели на APC</p> <p>Теми:</p>

Час	Съдържание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Примери за работа на органи за алтернативно решаване на потребителските спорове в различни европейски държави;</li> <li>→ Международно сътрудничество.</li> </ul>
15:00 – 15:30	<b>Кафе - пауза</b>
15:30 – 17:00	<p><b>Модул 8: Добри практики</b></p> <p>Теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Работа на Европейските потребителски центрове;</li> <li>→ Възможности за директно решаване на спорове между потребители и търговци;</li> <li>→ Добри практики и предизвикателства.</li> </ul>