



## ПРАВИЛНИК ЗА ДЕЙНОСТТА

### на Център за алтернативно решаване на потребителски спорове към Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС)

**Чл. 1.** (1) Центърът за алтернативно решаване на потребителски спорове между търговци и други доставчици на стоки/услуги, от една страна, и техни потребители, от друга /наричан по-нататък Център/ е организационно-управленска структура към НАИС.

(2) Центърът функционира като структура на НАИС и осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове по смисъла на Раздел II - чл.181а и следващи от ЗЗП. В тази връзка Центърът решава спорове на базата на подадени в центъра жалби от потребители срещу търговци.

(3) Разпоредбите на настоящия правилник уреждат дейността на Центъра и изискванията към процедурите за алтернативно решаване на потребителски спорове, съгласно Устава на НАИС, Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

(4) Центърът се управлява от УС на НАИС. Адресът на дейността на Центъра може да е различен от адресът на управление на НАИС.

(5) Услугите за алтернативно решаване на спорове /АРС/ се предоставят на търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС или са посочили Центъра към НАИС като структура за АРС при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са членове на НАИС.

(6) Дейността на Центъра се финансира от редовни и допълнителни членски вноски на членовете на НАИС и от такси за ползване на услугите му.

**Чл. 2.** Центърът разглежда потребителски спорове в следните сектори:

1. Потребителски стоки
2. Услуги за потребителите
3. Финансови услуги
4. Електронна комуникация и пощенски услуги
5. Транспортни услуги
6. Услуги, свързани с почивка
7. Енергия и вода
8. Здравеопазване, с изключенията предвидени в чл.181б, т.8 и т. 9 от ЗЗП
9. Образование, с изключенията предвидени в чл.181б, т.8 и т. 9 от ЗЗП

**Чл. 3.** (1) Центърът разглежда възникнали национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.

Центърът разглежда потребителски жалби, подадени на български, чрез използване на собствена онлайн платформата за решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на съвета от 2013 г. относно онлайн решаване



на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители), както потребителски жалби подадени на български и английски език чрез [онлайн платформата за разглеждане на потребителски жалби на Европейски съюз](#)<sup>1</sup>.

**Чл. 4.** (1) Процедурата за алтернативно решаване на потребителски спорове към Центъра може да бъде започната от потребител или търговец на базата на подадена от потребителя жалба срещу търговец и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС или са посочили Центъра към НАИС като структура за ОРС при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са членове на НАИС, установени на територията на страната или ЕС, когато спорът попада в обхвата на тази процедура съгласно чл. 2 от настоящите правила.

(2) Центърът разглежда спорове между потребители и търговци при спазване на принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Центърът за ОРС към НАИС е длъжен да:

1. поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информацията относно процедурата за ОРС и която позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн;
2. предоставя на страните по тяхно искане информацията по т.1 относно процедурата за ОРС на траен носител;
3. предоставя възможност на потребителя да подаде жалба по пощенски път или по електронен път;
4. предоставя възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства;
5. гарантира, че при обработка на личните данни спазва изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) Центърът предоставя услуги по решаване на потребителски спорове чрез прилагане на процедура по медиация, етапите на която са разписани в Общи условия и процедурни правила на Центъра.

(5) Максималният срок за разглеждане на потребителски жалби от Центъра е 90 дни, считано от датата на последното получено съгласие, от която и да било от страните за провеждане на процедура по медиация.

(6) Центърът може да откаже да разгледа спор между потребител и търговец, когато:

1. спорът е незначителен или неоснователен;
2. спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за ОРС, от органите на досъдебното производство или от съда;
3. материалният интерес по спора е с по-ниска стойност от 50 лева;
4. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на Центъра поради



фактическата му и правна сложност;

5. спорът има за предмет застрашаване или увреждане на човешкото здраве или обществения ред и сигурност.

(7) Когато Центърът отказва да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал.6, той мотивира отказа пред двете страни не по-късно пет работни дни от получаване на жалбата.

**Чл. 5.** (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС към Центъра - медиатори /наричани още „Експерти” по АРС/ са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни знания.

(2) Експертите по АРС към Центъра:

1. притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;
2. работят на безсрочни граждански договори и се назначават по решение на УС на НАИС;
3. не могат да бъдат освобождавани без основателна причина;
4. не може да получават указания от страните по спора или от техните представители;
5. получават възнаграждение, което не зависи от резултата на процедурата за АРС;
6. подписват декларация за безпристрастност и поверителност;
7. предоставят на НАИС без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който решават;
8. Притежават допълнителни умения и знания за решаване на потребителски спорове и/или са придобили допълнителни квалификации в тази сфера.

(3) Експертите по АРС към НАИС се избират от УС на НАИС след постъпила молба от съответния експерт до УС и предоставена информация по ал. 2. УС може да изиска допълнителна информация и провежда събеседване с всеки кандидат-експерт.

(4) При съмнения относно независимостта и безпристрастността на експертите по АРС към НАИС в конкретна процедура, по решение на Етичната подкомисия към НАИС:

1. експертът се заменя от друг експерт, който да проведе съответната процедура за АРС;
2. експертът продължава участието в процедурата за АРС, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

(5) Процедурите се осъществяват еднолично от експерти.



## УПРАВЛЕНИЕ на Центъра за алтернативно решаване на потребителски спорове към НАИС

**Чл. 6.** (1) Центърът се администрира от Комисията на експертите (Комисията), която се състои от всички експерти, включени в Списъка към Центъра и Главния експерт към Комисията.

(2) Списъкът на експертите се одобрява от УС на НАИС.

(3) Комисията може да организира подкомисии за своята работа, вкл. Етична подкомисия. При вземането на решение за създаване на съответната подкомисия, Комисията дефинира ясно задачите и правила за работа на конкретната подкомисия.

(4) Главният експерт, който организира работата на Центъра, се избира от УС на НАИС.

(5) Главният експерт отговаря пред и докладва на УС за дейността на Центъра ежемесечно.

(6) Главният експерт може да се обръща към ОС на НАИС по важни въпроси от дейността на Центъра.

**Чл. 7.** НАИС спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и предоставя на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация относно изискванията на чл.181е от ЗЗП.

**Чл. 8.** (1) Актуалният пощенски адрес на НАИС се публикува на интернет страницата [www.nais.bg](http://www.nais.bg)

(2) При решаването на споровете се прилагат нормативните актове на действащото законодателство в Р България, както Европейския етичен кодекс на медиатора и вътрешни актове на Центъра.

(3) продължителността на процедурата за АРС не може да бъде по-дълга от 90 дни освен по преценка на органа за АРС.

(4) При неизпълнение на решение със задължителен характер – търговецът може да бъде изключен като асоцииран член от НАИС съгласно чл.17, ал.2 т.3 от Устава на НАИС.

**Чл. 9.** (1) УС на НАИС изготвя годишен доклад за дейността на Центъра по алтернативно решаване на потребителски спорове, който се публикува на интернет страницата на НАИС, предоставя се на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;
2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци;
3. препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;



4. процентно изражение на споровете, които органът за APC е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5 ЗЗП;
5. процентен дял на прекратените процедури за APC и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;
6. средна продължителност на процедурата за APC;
7. степен на изпълнение на решенията от процедурата за APC, ако е известна;
8. сътрудничество на органа за APC в рамките на мрежите от органи за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.

(3) Съгласно изискванията на чл. 181у от ЗЗП НАИС изготвя на всеки две години доклад за дейността, който предоставя на министъра на икономиката.

**Чл. 10.** (1) Процедурата за APC е леснодостъпна чрез онлайн платформата на НАИС или онлайн платформата за OPC на Европейски съюз, за двете страни по спора, независимо къде се намират.

(2). Страните имат достъп до процедурата за APC, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист, като имат право да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата.

(3). Процедурата за APC е безплатна за потребителя.

**Чл. 11.** По време на медиацията давностните срокове за защита по съдебен ред не текат, докато трае процедурата.

**Чл. 12.** (1) Търговците, асоциирани членове на НАИС информират потребителите за съществуването на платформата на НАИС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата, а ако предложението за сключване на договор за продажба или предоставяне на услуга е направено чрез електронна поща – посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги. Информацията се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин.

(2) Търговците, асоциирани членове на НАИС, които сключват договори за онлайн продажби или услуги избират НАИС като организация за решаване на техните спорове, по жалби, постъпили в [OPC платформата](#) за разглеждане на жалби по потребителски спорове на Европейски съюз.

---

<sup>i</sup> Уеб-адресът на OPC платформата на Европейски съюз е <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>