



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министър на икономиката

ЗАПОВЕД

№ РД-16-1291 / 02.12.2016 г.

На основание чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията и чл. 5, ал. 5 от Устройствения правилник на Министерството на икономиката (Приет с ПМС № 447 от 23.12.2014 г., обн., ДВ, бр. 108 от 30.12.2014 г., посл. изм. и доп., бр. 36 от 13.05.2016 г.) във връзка чл. 181п и чл. 181т, ал. 1 и ал. 2 от Закона за защита на потребителите и като взех предвид Докладна записка № 92-00-853 от 09.11.2016 г.,

НАРЕЖДАМ:

I. Допълвам Списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци на територията на Република България, одобрен със Заповед № РД-16-88/03.02.2016 г., като създавам т. 16:

„16. Център за алтернативно решаване на спорове „НАИС ПРО“ към сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби

Адрес: гр. София, Столична община, Район Изгрев, ул. „Тинтява“ № 13 Б, ет.6.
Интернет страница www.nais.bg

Помирителното производство е бесплатно за потребителите и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични потребителски спорове, възникнали между търговци и доставчици на услуги, асоциирани членове на сдружение „Национална асоциация за

извънсъдебни спогодби“ от една страна и потребителите на техните стоки и услуги от друга страна, произтичащи от сключени между тях договори в областта на:

- потребителски стоки;
- услуги за потребителите;
- финансови услуги;
- електронна комуникация и пощенски услуги;
- транспортни услуги;
- услуги, свързани с почивка
- енергия и вода;
- здравеопазване, с изключение на случаите по чл.181б, т.8 на ЗЗП;
- образование, с изключение на случаите по чл.181б, т.9 на ЗЗП.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма. Жалбите се разглеждат и получават чрез онлайн платформата на НАИС ПРО, достъпна на адрес: www.nais.bg. Потребителите имат възможност да подадат жалба и на хартиен носител по пощенски път, като в този случай е необходимо да посочат свой валиден електронен адрес. При получаване на жалба на хартиен носител, служебно се създава профил на потребителя в онлайн платформата, към който се качват сканирани всички получени документи. Онлайн платформата има функционалности, които позволяват провеждането на производствата и уведомяването на страните за промени, текущ статус и крайни срокове.

НАИС ПРО използва хибридно производство при разглеждането и решаването на потребителски спорове. Разглеждането на жалби започва с медиаторско производство. В случаите, когато медиаторско производство постигне съгласие между страните за подписване на споразумение, процедурата преминава в арбитражно производство. В рамките на арбитражното производство, след получаване на съгласие от страна на участниците в спора споразумението се възпроизвежда в арбитражно решение, което е окончателно и има задължителен характер.

Основанията, на които органът може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 5 от ЗЗП са предвидени в чл. 4, ал. 6 от Правилника за дейността на Центъра за алтернативно решаване на спорове НАИС ПРО:

- 1) спорът е незначителен или неоснователен;
- 2) спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;
- 3) материалния интерес по спора е с по-ниска стойност от 50.00 лв.;
- 4) разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на Центъра поради фактичката му и правна сложност;
- 5) спорът има за предмет застрашаване или увреждане на човешкото здраве или обществения ред и сигурност.

II. Допълненият по т. I Списък на органите, признати за органи за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци на територията на Република България да бъде предоставен на Европейската комисия.

III. Допълненият списък по т. I да бъде публикуван на Интернет страницата на Министерство на икономиката.

IV. Възлагам изпълнението на т.т. II. и III. от настоящата заповед на директора на дирекция „Техническа хармонизация и политика за потребителите“.

V. Контрол по изпълнението на настоящата заповед възлагам на главния секретар.

Настоящата заповед да се доведе до знанието на главния секретар, директорите на дирекции „Техническа хармонизация и политика за потребителите“ и „Административно обслужване“, за сведение и изпълнение.

БОЖИДАР ЛУКАРСКИ

Министър на икономиката