



До
Министерство на икономиката

**Годишен доклад
на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) за дейността
през 2018г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2018г.

НАИС предоставя услугата «медиация» на он-лайн платформата www.nais.bg и е нотифициран орган за решаване на потребителски спорове към платформата на ОРС към ЕК.

През 2018г. НАИС участва в различни събития и срещи за промотиране на услугата по медиация чрез разработената платформа, но потребителите още не възприемат възможностите и преимуществата, които би им дала www.nais.bg.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2018г. НАИС отчита:

1. *брой на получените жалби и предмета на споровете по тях* – разгледали сме 4 жалби, от които 2 препратени от ОДР платформата при ЕК и 2 постъпили на мейл адрес на НАИС. Две от тях са с предмет потребителски стоки, а по-конкретно мебели и дребна електроника техника. Една жалба е свързана с банкови услуги и една – с въздушен транспорт.

2. *системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци* – с оглед броя на разгледаните оплаквания, не бихме могли да направим извод за системни и значителни проблеми – в повечето случаи става дума за неудовлетворение от обслужването и „недоразбиране” между спорещите страни;

3. *процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5* – не сме отказвали разглеждане на потребителски спор;

4. *процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване, ако са известни* – 2 /50%/ от процедурите са прекратени поради достигане до споразумение, 2 /50%/ – поради нежелание на търговеца да участва. Следва да отбележим, че в случаите в които е използвана платформата на ОДР към ЕК, въпреки че се достига до споразумение – това не се отбелязва в платформата. Ние сигнализирахме органите по поддръжка на платформата, но въпреки това - все още са отстранени нередностите. Т.е. въпреки, че страните са се споразумели, окончателният вариант на документа не е генериран от платформата и в базата данни стои като нерешен.

5. *средна продължителност на процедурата за АРС* – 28 дни;

6. *степен на изпълнение на решенията от процедурата за АРС, ако е известна* – при достигане до споразумение, страните изпълняват решението 100%, а освен това, в



**НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)**

www.nais.bg office@nais.bg

един от случаите ясно е заявено от жалбоподателят, че би прибегнал отново до услугите на търговеца, с когото е решаван спора. Това идва да покаже, че алтернативното решаване на потребителски спорове, води до съхраняване взаимоотношенията между клиент и търговец, удължаване на „търговския живот“ на лоялен клиент, следователно до увеличаване приходите и печалбата на търговците.

7. сътрудничество на органа за APC в рамките на мрежите от органи за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо – НАИС успешно участва в учредяването на европейската мрежа за решаване на трансгранични спорове в туризма и пътуванията – TRAVEL NET. В тази връзка бяхме поканени на Международната конференция в Брюксел, която се проведе през юни 2018г. с участието на всички нотифицирани организации в платформата за ОРС към ЕК.

С уважение,

Свилена Насалевска
/Изпълнителен директор на
НАИС/

София, 28.03.2019г.