



До  
Министъра на икономиката  
Министерство на икономиката  
София

**Доклад за извършваната дейност по чл.181у от ЗЗП  
на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС)**

С настоящото представяме на вашето внимание информацията по чл.181у от ЗЗП относно извършваната дейност на НАИС в периода 2017-2018г., който включва следното:

1. *брой на получените жалби и предмета на споровете по тях* – 7 от тях 3 през 2017г. и 4- през 2018г./, като по предмет – за предимно в сферата на търговията – дребна електроника, мебели, техника, самолетни полети, банки, залагания;

2. *процентен дял на прекратените процедури за APC и причините за тяхното прекратяване* - 2 /29%/ от процедурите са препратени поради достигане до споразумение, 4/57%/ – поради нежелание на търговеца да участва и 1 /14%/ жалбоподателя спря комуникация, като твърде възможно е исканията му да са били междувременно удовлетворени от страна на търговеца, без да е стартирала процедура по APC. 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 няколко пъти 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;

3. *средна продължителност на процедурите за APC за разглеждане на спорове* – 28 дни;

4. *процентно изражение на изпълнение на решенията от процедура за APC, ако това е известно* – когато се достига до споразумение между страните изпълняемостта е 100% - няма информация за „отмятане” от достигнатото споразумение, а освен това, в 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;

5. *системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми* – на този етап от развитието на НАИС бихме могли да заявим, че проблемите до голяма степен са липса на адекватна комуникация между потребителите и търговците;



6. *оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо* – НАИС е част от международна мрежа на органи по АРС, нотифицирани към ЕК и в тази връзка международното сътрудничество е изключително полезно, тъй като дава възможност за обмяна на опит и знания. В рамките на България не е осъществено сътрудничество с другите органи от ОДР платформата, тъй като те са само Общата и секторните помирителни комисии към КЗП.

7. *оценка за ефективността на процедурата за АРС и възможните начини за подобряване на нейното функциониране* – във връзка с тази точка, бихме искали да изкажем за пореден път мнението си относно отпадане на възможността за ползването на арбитраж при решаване на потребителски спорове.

Считаме, че най-ефективен метод за АРС при потребителските спорове би бил метод, който да съчетава възможностите за преговори с окончателно решение. В Европа арбитражът е популярен и ефективен метод за решаване на потребителски спорове.

Първоначално, ние бяхме предложили хибриден модел с две фази:

- 1/. медиация-помирение и
- 2/. арбитраж.

При него потребителят инициира процедурата МедАрб и то след като възникне спора. Нещо повече – потребителите биха се обръщали само към нотифицирани органи /т.е. подлежащи на проверки от Министерството на икономиката/ и по този начин техните права биха били максимално защитени от всякакви злоупотреби.

При тази процедура би имало два възможни изхода:

*Първо*, страните /потребител и търговец/ да се споразумеят и тяхното споразумение да се имплементира в арбитражно решение или

*Второ*, ако не се достигне до споразумение – да се реши спора от арбитър.

По този начин се постигат две цели:

1. потребителят и търговецът ще са заинтересовани да участват активно в първата фаза на процедурата (медиация/помирение), защото на втората фаза, ако не достигнат до споразумение, ще имат наложено решение от арбитър;
2. налице ще е окончателно решение на спора и изпълняемост – страните няма да могат отправят претенциите си по същия въпрос към друг съдебен или извънсъдебен орган за решаване и ще могат да пристъпят към принудително изпълнение, ако една от страните не изпълни решението.

В допълнение, следва да отбележим, че Директивата не забранява на органите на АРС да налагат решения, т.е. и арбитража не е забранен, но с измененията в ГПК беше отхвърлена възможността за ползването му при потребителските спорове.

Описаната по-горе процедура би спестила много време, разходи и нерви на двете страни, би имала важен социален ефект, както и би повишила доверието на потребителите към бизнеса.

8. *обучение на физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, по програма по чл. 181ф, ал. 8, когато е приложимо* – всички медиатори към НАИС са преминали през сертифициращо обучение по медиация и надграждащо сертифициращо обучение по решаване на потребителски спорове.

С уважение,



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

[www.nais.bg](http://www.nais.bg) [office@nais.bg](mailto:office@nais.bg)

Свилена Насалевска  
/Изпълнителен директор на  
НАИС/

София, 28.03.2019г.