



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

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

До  
Министерство на икономиката

**Годишен доклад  
на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) за  
дейността през 2019г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2019г.

НАИС предоставя услугата «медиация» на он-лайн платформата [www.nais.bg](http://www.nais.bg) и е нотифициран орган за решаване на потребителски спорове към платформата на ОРС към ЕК.

През 2019г. 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](http://www.nais.bg).

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2019г. НАИС отчита:

*1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях – разгледали сме 5 жалби, от които 3 през от ОДР платформата при ЕК и 2 постъпили на мейл адрес на НАИС. 3 от тях са с предмет потребителски стоки, а по-конкретно мебели, електродомакинска и битова техника, 2 са от сферата на услугите-телекомуникации и въздушен транспорт. Последните 2 постъпиха на електронния ни адрес. Жалбата за въздушния транспорт е от трансграничен характер.*

*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. В случая с авиотранспортната услуга, неудовлетворението е свързано с това, че е подадена жалба към авиокомпанията и не е последвал никакъв отговор повече от една година;*

*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 – 0%;*

*4. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване, ако са известни – 2 /40%/ от процедурите са прекратени поради достигане до споразумение, при едната, още при самия старт на АРС процедурата, фирмата отреагира веднага. В 1 /20%/ от случаите, потребителят спря*



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

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

кореспонденцията. В 1 случай /20%/ процедурата беше прекратена поради липса на комуникация от страните. При една жалба, 20%, към телеком оператора, процедурата беше прехвърлена за 2020г. Следва да отбележим, че в случаите в които е използвана платформата на ОДР към ЕК, въпреки че се достига до споразумение – това не се отбелязваше през 2019г в нея поради технически проблем. Ние сигнализирахме органите по поддръжка на платформата, но въпреки това - все още не 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 APC – 40 дни.* По-дългата средна продължителност се дължи на единия случай, при който беше изчаквано дълго време да се възстанови комуникацията между страните, преди да се прекрати процедурата;

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

7. *сътрудничество на органа за APC в рамките на мрежите от органи за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо –* НАИС членува в европейската мрежа за решаване на трансгранични спорове в туризма и пътуванията – TRAVEL NET. В тази връзка бяхме поканени на Международната конференция в Лондон, на която обменихме опит и познания от решаване на спорове, възникнали по повод закупуване на туристически пакетни услуги.

С уважение,

Свилена Насалевска  
/Изпълнителен директор на  
НАИС/

София, 03.02.2020г.