



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

www.nais.bg office@nais.bg

**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 2021-2022г., който включва следното:

1. *брой на получените жалби и предмета на споровете по тях* – 37 от тях 25 през 2021г. и 12- през 2022г., като по предмет 25 са в сферата на услуги – транспортни, телеком, банкови, хотелски, куриерски, транспортни, 7 потребителски стоки, останалите са други.

2. *процентен дял на прекратените процедури за APC и причините за тяхното прекратяване* – 2 (5%) от процедурите са прекратени поради достигане до споразумение, 1 (2,7%) поради невъзможност да се достигне до решение. В най-голям процент- 16 (43%) търговците изобщо не отговориха на жалбите и реално процедура не беше стартирана. В други 4 (11%) от казусите, след първоначално подаване на жалба от потребителя и пренасочване към решаването ѝ в електронна платформа, тя не се появява при нас, като тук има вероятност друг APC орган да или КЗП да я е разгледал.

Нежеланието на търговците дори да отговорят на подадена жалба в орган по APC обезкуражава потребителите да търсят повече този вид услуга и те предпочитат да се обръщат направо към КЗП за решаването на казусите споровете им. А търговците не считат за необходимо да отговарят, защото процедурата по APC е доброволна и към тях няма изискване на участват в нея.

3. *средна продължителност на процедурите за APC за разглеждане на спорове* – 43 дни;

4. *процентно изражение на изпълнение на решенията от процедура за APC, ако това е известно* – При едно от споразуменията жалбоподателят след 3 месеца сподели, че все още не е изпълнен ангажимента, който търговецът е поел;

5. *системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до*



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

www.nais.bg office@nais.bg

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 APC, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо – НАИС е част от международна мрежа на органи по APC, нотифицирани към ЕК и в тази връзка международното сътрудничество е изключително полезно, тъй като дава възможност за обмяна на опит и знания. НАИС членува в европейската мрежа за решаване на трансгранични спорове в туризма и пътуванията – TRAVEL NET, с които провеждаме минимум 2 пъти годишно конференции офлайн или онлайн. На конференциите обсъждаме различни добри практики за решаване на казуси често срещани във всички членуващи органи за APC, нововъведения в потребителското законодателство. Също така, членуващите в TRAVEL NET органи си сътрудничим при конкретни казуси, при които едната от страните се намира в държава членка на ЕС, където е съответният орган.

7. оценка за ефективността на процедурата за APC и възможните начини за подобряване на нейното функциониране – липсата на задължение на търговците да участват в потребителско APC ги прави латентни и те не полагат усилия да отговорят на жалби подадени през нашия APC център. В такава ситуация, малкото потребители, които са решили да пробват този способ, за да решат проблеми с търговците ги обезкуражава да повторят тъй като те не получават не само решение, но и отговор на жалбите си. Това ги кара да търсят помощ по добре познатия им начин чрез жалба в КЗП, където жалбите се увеличават непрекъснато.

Липсата на изпълняемост на постигнатия в APC споразумения е възможната втора причина да кара търговците да са скептични и немотивирани да участват в APC, тъй като те нямат гаранция, че след приложеното решение, потребителят няма да подаде отново жалба в КЗП. Първоначално заложения от нас вариант за процедура по APC беше МЕД-АРБ, базиран на медиация (помирение), при което двете страни се споразумяват и постигат споразумение и привеждане в изпълняемост чрез арбитър, а при липса на споразумение, налагане на такова от арбитър. При забраната на арбитраж в потребителски спорове, ни беше отнета възможността да прилагаме преговори, съчетани с окончателно решение и изпълняемост.

8. обучение на физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за APC, 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. Поради факта, че



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

www.nais.bg office@nais.bg

потребителската медиация не беше направена задължително за потребителските спорове в изменението в ГКП, чл.140а, което влиза в сила от 01.07.2024 г, за разлика от тази в други сфери, изброени в чл.140 а, ал.(1) и (2), интересът към надграждащо сертифициращо обучение по решаване на потребителски спорове е все по-малък у медиаторите.

С уважение,

Свилена Насалевска
(Изпълнителен директор на
НАИС)

София, 19.04.2022г.