



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 2022г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2022г.

Център НАИС предоставя услугата алтернативно решаване на потребителски спорове, чрез метода «медиация» в онлайн платформата [www.nais.bg](http://www.nais.bg) и е нотифициран орган за решаване на такива спорове и към платформата на ОРС към ЕК.

През 2022г. НАИС участва в различни събития и срещи за промотиране на услугата по АРС чрез разработената платформа. От страна на потребителите все още има интерес към АРС като процедура за решаване на потребителски спорове, но търговците не възприемат възможностите и преимуществата, които би им дала процедурата по АРС за подобряването работата им с недоволни клиенти. Основният проблем е, че търговците не считат, че решаването на спорове има смисъл. Също така, в редките случаи, в които има жалба към някои от тях, те смятат, че тя е неоснователна и че, дори случаят да стигне до КЗП, те няма да бъдат глобени. В повечето случаи **поради липсата на задължение към тях да разглеждат подадени жалби през АРС орган, търговците не се интересуват от тях и не удостоверяват с какъвто и да било отговор жалбоподателите.**

При положение, че потребителите не получават никакъв отговор на жалбите, подадени в онлайн платформата на Център за АРС НАИС, те губят надежда, че този способ може да помогне за решаването на проблемите им с търговците и не правят втори опит. Предпочитат да се обръщат директно към КЗП.

НАИС продължава да полага усилия да повиши информираността в тази сфера, но това е трудна задача, поради липсата на достатъчно финансови средства, а също и поради липсата на законодателна рамка, която да задължава търговците да участват в АРС.

Фактът, че потребителската медиация беше изключена от групата спорове при изменението на чл.140а, в ГПК, което влиза в сила от 01.07.2024 г, при които тя беше направена задължителна в случаите изброени в ал.(1) и (2), създава усещането, че тези спорове са по-маловажни и че медиация в тази сфера не е необходима. Но в същото време, жалбите в КЗП не намаляват, дори обратно и това навежда на мисълта, че е подценен проблемът. В този ред на мисли съществуването на органи за АРС в услуга на потребители и търговци започва да



## НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

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

се обезсмисля, а трендът в Европейски съюз е точно обратен. Считаме, че трябва да се обърне сериозно внимание на тази тема, която НАИС непрекъснато се стреми да поставя на дневен ред.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2022г. НАИС отчита:

1. *брой на получените жалби и предмета на споровете по тях.*

Разгледали сме 12 жалби, от които 2 през от ОРС платформата при ЕК, 6 постъпили в собствената онлайн платформа на НАИС, nais.bg и 4 постъпили на мейл адрес на НАИС. 5 от тях са с предмет телеком, 2 потребителски стоки, 2 транспорт, 1 финансови и 2 други. 4 от жалбите са с трансграничен характер- транспортни услуги, потребителски стоки, финансови, и 8 са локални случаи;

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 закъснения на полети, некоректно фактуриране, неизпълняване на договорни задължения, отказ от възстановяване на суми за върнати стоки;

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.*

Център за АРС НАИС не е отказал да разглежда жалби, т.е. процентното изражение е 0%. В 2 случая, постъпили по мейл, жалбоподателите бяха инструктирани да подадат жалбата или в онлайн платформата на nais.bg и 2 в ОРС платформата на ЕС, за да може да се задвижи процедурата. Жалбите не се появиха повторно в никоя от платформите. Има вероятност в ОРС платформата да са били подадени, но или търговецът да не е реагирал или просто НАИС не е бил избран като орган от страните в полза на някоя от помирителните комисии на КЗП. Друга вероятност има, жалбоподателят и търговеца да са решили сами спора в директни преговори без посредник или жалбата да е била подадена в КЗП. В един от случаите жалбата беше подадена до няколко институции и една от тях беше поела разглеждането ѝ, което е причина търговецът да не желае да участва в процедура по АРС в център НАИС.

4. *процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване, ако са известни.*

4 (33%) от случаите не стартираха, въпреки подадената жалба.

1 (8%) от процедурите приключи без постигане на споразумение. Случаят беше разгледан в ОРС платформата на ЕС и е локален.

В другите 7 (58%) случаи търговците изобщо не отговориха на поканата за



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

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

преговори;

5. *средна продължителност на процедурата за APC – 27 дни.*

6. *степен на изпълнение на решенията от процедурата за APC, ако е известна.*  
Няма изпълняемост на решения, защото няма споразумения.

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, 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.

С уважение,

Свилена Насалевска  
(Изпълнителен директор на  
НАИС)

София, 19.04.2023г.