



**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 2023г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2023г.

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 2023 г. НАИС участва в множество събития и срещи, насочени към промотиране на услугата по АРС. От страна на потребителите продължава да има интерес към АРС като процедура за разрешаване на потребителски спорове, но търговците все още не осъзнават възможностите и предимствата, които АРС може да им предостави за подобряване на работата с недоволни клиенти. Основният проблем е, че търговците не смятат, че в решаването на спорове има ползност за тях.

Нашата организация взе решение да даде на всички търговци, регистрирани в онлайн системата ни в [nais.bg](http://nais.bg) за решаване на спорове възможност за безплатно изпробване на директни преговори и медиация. При директните преговори имаше един случай, който беше решен успешно, но това не беше отбелязано в платформата, а информацията получихме от търговеца при свързване н с него.

**По отношение на медиацията, нито един търговец не прояви интерес. Липсата на интерес е явна още на етап подаване на жалба. Въпреки разговорите по телефона с някои от фирмите, те отказват участие в решаване на спор.**

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 от ГПК, което влиза в сила от 01.07.2024 г., където тя беше направена задължителна в случаите, изброени в ал. (1) и (2), създава усещането, че тези спорове са по-маловажни и че медиацията в тази сфера не е необходима. В



## НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

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

същото време обаче, жалбите в КЗП не намаляват, дори напротив, което навежда на мисълта, че проблемът е подценен. В този контекст съществуването на органи за АРС в услуга на потребители и търговци започва да губи смисъл, докато тенденцията в Европейския съюз е точно обратната. Считаме, че трябва да се обърне сериозно внимание на тази тема, която НАИС непрекъснато се стреми да поставя на дневен ред.

С приближаващите изменения в Директивата за АРС, се надяваме поне да се въведе задължение за търговците да отговарят на подадените жалби в центровете по АРС, защото вярваме, че тогава те поне ще вземат под внимание съдържанието на постъпилите срещу тях жалби и може да се заинтригуват да се опитат да решат спора.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2023г. НАИС отчита:

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

През 2023 година постъпиха повече жалби в Център за АРС НАИС, в сравнение с 2022 година- 39% увеличение. Разгледали сме 18 жалби, от които 8 постъпили в собствената онлайн платформа на НАИС, nais.bg и 10 постъпили на мейл адрес на НАИС или контактната форма на уебсайта. **За първа година, нито една жалба не постъпи през ОРС платформата на ЕС.** 4 от тях са с предмет финансови услуги- банкови и криптовалути, 4 транспорт (2 авиация, 2 рент-а-кар), 2 компютърно и комуникационно оборудване, останалите 9 от различни групи потребителски стоки и услуги. 7 от жалбите са с трансграничен характер- финанси и транспорт, а 11 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- освен повтарящите се закъснения на полети;

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 отказа да разглежда жалба, т.е. процентното изражение е 5%, по 1 спор, който не беше между потребител и търговец, а между 2 търговски фирми.

Интересна тенденция е, че всички случаи (5), при които жалбоподателите бяха посъветвани да подадат жалбата в ОРС платформата на ЕС, за езиково улеснение на страните, жалбите повече не се появиха при нас. 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,



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

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

жалбоподателят и търговецът да са решили сами спора в директни преговори без посредник или жалбата да е била подадена в КЗП. В един от трансграничните случаи търговецът отказа да участва в решаване на спора.

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

9 (50%) от случаите не стартираха, въпреки подадената жалба, 5 трябваше да дойдат през ОРС платформата, 2 през собствената платформа на НАИС, но при не се появиха и при 1 търговецът отказа да участва в процедура.

При 8 (45%) преговорите бяха прекратени поради изтичане на 30 дневния срок за отговор. Въпреки това, за един от тези случаи получихме информация от търговеца, че все пак двете страни са се договорили директно.

При останалия 1 случай жалбата не беше одобрена като допустима, тъй като спорът не беше от потребителски характер, а между 2 търговски фирми.

*5. средна продължителност на процедурата за APC – 0 дни, нито една процедура не стартира, някои от споровете бяха решени на етап директни преговори.*

*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. През 2023 година НАИС стана член и на международната организация FINNET, която се състои от APC организации, занимаващи се със спорове във финансовата сфера. На пленарните заседания се обсъждат казуси и добри практики в решаването на спорове с банкови и застрахователни институции.

София, 23.05.2024г.

С уважение,

Свилена Насалевска  
(Изпълнителен директор на  
НАИС)