



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

www.nais.bg office@nais.bg

До
Министерство на икономиката

**Годишен доклад
на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) за
дейността през 2025г.**

На основание чл. 181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящият доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2025 г.

Центърът НАИС предоставя услуга по алтернативно решаване на потребителски спорове чрез метода медиация в онлайн платформата www.nais.bg и е нотифициран орган за извършване на трансгранични спорове.

През 2025 г. НАИС участва в няколко събития, насочени към популяризиране на услугата по АРС. От страна на потребителите продължава да се наблюдава интерес към АРС като процедура за разрешаване на потребителски спорове. Въпреки проведените разговори с търговци по темата и въпреки че услугите на Центъра за АРС се предлагат напълно безплатно, търговците все още не проявяват достатъчна готовност да се възползват от възможностите и предимствата, които АРС може да им предостави при работа с недоволни клиенти. Основният проблем е, че значителна част от търговците не разпознават пряката полза от участието си в процедури за решаване на спорове. Липсата на ангажираност е видима още на етапа на подаване и администриране на жалбата.

НАИС продължава да полага усилия за повишаване на информираността в тази сфера. Това обаче остава трудна задача поради липсата на достатъчно финансови средства, както и поради липсата на национална законодателна рамка, която да създава реален стимул или задължение за участие на търговците в процедури по АРС.

С оглед на **новата европейска рамка за АРС** и предстоящото ѝ транспониране в националното законодателство през 2028 година, **считаме за особено важно задължението на търговците да отговарят на запитвания и жалби, отправени чрез органи като нашия, да бъде придружено от ясни последици при неизпълнение.** В противен случай съществува риск това задължение да остане само формално изискване. Ако практиката търговците да игнорират жалбите, подадени срещу тях, продължи, доверието на потребителите в процедурата по АРС, което и към момента не е достатъчно устойчиво, ще бъде сериозно разклатено.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

www.nais.bg office@nais.bg

Това би могло да доведе до постепенно обезсмисляне и дори изчезване на малкото органи за АРС, които с ограничен ресурс поддържат дейността си. Подобно развитие би имало негативно отражение и върху публичния икономически имидж на България. От комуникацията ни с представители на Европейската комисия оставаме с впечатление, че на АРС се отдава съществено значение като способ за решаване на потребителски спорове. Наличието и реалното функциониране на такива органи у нас поставя България в унисон с практиките на развитите държави членки.

В действащата уредба на чл. 140а от Гражданския процесуален кодекс потребителските спорове не са изрично посочени като самостоятелна категория спорове, при които съдът задължава страните да участват в информационна среща за процедура по медиация. Това създава усещане, че този тип спорове са помаловажни и че медиацията в потребителската сфера не е необходима. В същото време жалбите до Комисията за защита на потребителите не намаляват, а се увеличават, което показва, че проблемът не следва да бъде подценяван.

В този контекст съществуването на органи за АРС в услуга на потребители и търговци започва да губи практическа ефективност, докато тенденцията в Европейския съюз е насочена към засилване на ролята на извънсъдебното решаване на потребителски спорове. Считаме, че на тази тема трябва да се обърне сериозно внимание. НАИС продължава последователно да я поставя на дневен ред и да настоява за по-ефективна рамка, която да насърчава реалното участие на търговците и да укрепва доверието на потребителите в процедурата по АРС.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2024г. НАИС отчита:

- брой на получените жалби и предмета на споровете по тях.*
През 2025 година постъпиха повече жалби в Център за АРС НАИС, в сравнение с 2024 година- 23% увеличение. Разгледали сме 37 жалби, от които повечето, 54% (20) постъпили в собствената онлайн платформа на НАИС, nais.bg и останалите 17 постъпили на мейл адрес на НАИС или контактната форма на уебсайта. 18 от тях са с предмет финансови услуги- банкови и инвестиционни, 12 за потребителски стоки и услуги, 7 в други области. 19 от жалбите са с трансграничен характер, а 18 са локални случаи;
- 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, че има системни и значителни проблеми, освен оплаквания срещу чужди инвестиционни компании- общо 6 случая;
- процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да*



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

www.nais.bg office@nais.bg

разглежда, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5.

Център за APC НАИС отказа да разглежда жалба, по 8 спора, по различни причини: спорът не е потребителски, липсващи доказателства, не попълване на задължителна информация в бланката на жалбата.

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

16 (38%) от случаите бяха прекратени поради изтичане 30 дневния срок на търговците за отговор на жалбата и провеждане на директни преговори. В един случай, търговецът и потребителят стигнаха директно до споразумение, след свързване с търговеца от страна на Центъра.

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

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 секторите туризъм, транспорт и пътувания - TRAVEL_NET. В рамките на тази мрежа се провежда най-малко една присъствена конференция годишно, както и няколко онлайн срещи. По време на конференциите и работните срещи се обсъждат добри практики при решаването на казуси, често срещани в дейността на членуващите органи за APC, както и нововъведения в потребителското законодателство.

Членуващите в TRAVEL_NET органи си сътрудничат и при конкретни трансгранични казуси, при които една от страните се намира в държава членка на ЕС, в която функционира съответният орган за APC. Това сътрудничество подпомага по-ефективното разглеждане на спорове с международен елемент и улеснява обмена на опит между органите, работещи в сходни сектори.

Като член на международната мрежа FIN-NET, която обединява организации за извънсъдебно решаване на потребителски спорове във финансовата сфера, НАИС участва онлайн в пленарни заседания. На тези заседания се обсъждат казуси, добри практики и подходи при решаването на спорове с банкови, застрахователни и други финансови институции.

От 2024 г. НАИС членува и в TELECOM-NET. Заседанията на тази организация се провеждат по-рядко и към момента не е предвидена възможност за онлайн участие. Поради тази причина до настоящия момент НАИС не е успяла да се включи



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

www.nais.bg office@nais.bg

в събитията на организацията..

София, 15.04.2026г.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svilena Nasalevska'.

С уважение,

Свилена Насалевска
(Изпълнителен директор на
НАИС)