

Доклад за работата на помирителните комисии в България 2022 г.





Европейски потребителски център

Европейски потребителски център България е част от Мрежа от центрове в 29 държави (във всяка една държава-членка на ЕС, Исландия и Норвегия) и защитава интересите на потребителите в случаи на проблем при купуване на стока или услуга от друга държава в ЕС, Исландия и Норвегия. Мрежата работи и с Международния потребителски център в Обединеното кралство.

В България ЕПЦ функционира към Комисията за защита на потребителите. Екипът на центъра се състои от 5 души – директор, юридически съветник, експерт по комуникациите и двама съветника. Всяка държава, член на Европейския съюз, определя звено за контакт за онлайн решаване на спорове (ОРС). В България това звено за контакт е именно ЕПЦ България.

Звената за контакт за ОРС оказват подкрепа за решаването на спорове във връзка с жалби, подадени чрез платформата за ОРС, като при необходимост осъществяват и помощ при подаването на жалбата, предоставят информация относно функционирането на платформата за ОРС, както и предоставят обяснения на страните относно процедурните правила, прилагани от установените структури за алтернативно решаване на спорове (АРС). За България списък с органите за АРС (Помирителни комисии) може да се намери [тук](#). Връзка към Платформата за онлайн решаване на спорове - [тук](#).

Ежегодно екипът на ЕПЦ България организира и работни срещи с различни Помирителни комисии. Целта е да се представи дейността на центъра и да се обменят добри практики при извънсъдебно решаване на потребителски казуси.

Работата на помирителните комисии

През 2022 г. са постъпили 88 заявления до общите помирителни комисии, от които са образувани 64 производства. Не са образувани производства по 19 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии (ПДОСПК). Прекратени са 55 броя поради неостранени непълноти в подадните заявления и поради обстоятелството, че спорът не е от компетентността на помирителната комисия. Изготвени са 14 броя помирителни предложения през годината, от които: 2 предложения са приети от страна на търговците, а 12 заявления не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2022 г. са подадени общо 408 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 350 производства. При 62 заявления не са образувани помирителни производства, тъй като не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС). Изготвени са 298 броя помирителни предложения през годината, от които: 152 предложения са приети, 138 броя не са приети, за 8 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни. За 3 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията.