



Доклад за работата на помирителните комисии в България

2019



Помощ и съвети за потребителите в Европа

Европейски потребителски център България като част от мрежа от центъра в 30 държави (във всяка една държава-членка на ЕС, Исландия, Норвегия и Обединеното кралство) защитава интересите на потребителите в случаи на проблем при закупуване на стока или услуга от друга държава в ЕС, Исландия, Норвегия и Обединеното кралство. В България ЕПЦ функционира към Комисията за защита на потребителите.

Европейски потребителски център в България е на разположение на потребителите за съвети, информация и съдействие при придвижване на жалби и оплаквания.

Екипът на центъра се състои от 5 души - директор, юридически съветник, експерт по комуникациите и двама съветника.

Работа на помирителните комисии

През 2019 г. в Комисията за защита на потребителите са постъпили общо **350** заявления към помирителни комисии от страна на потребители за съдействие за разрешаване на възникнали спорове между тях и различни търговци.

Общи помирителни комисии

Във връзка с решаването на потребителски спорове през 2019 г. са постъпили **113** заявления за общи помирителни производства, по които са образувани **73 производства**. За част от постъпилите заявления от потребителите не са образувани производства, тъй като не съдържат декларация по чл. 18, ал. 5 от ПДОСПК. Приети са **8** предложения за споразумение, докато неприетите предложения от страна на търговците са **60** броя. Останалата част от заявленията са оттеглени по време на производството.

Секторни помирителни комисии

Към секторните помирителни комисии са подадени **237** заявления, като по тях са образувани **207** производства. Подадените заявления, както и образуваните производства се разпределят по сектори, както следва:

1. Секторна помирителна комисия за платежни спорове в областта на платежните услуги през 2019 г. е сезирана с **210** заявления. По тях са образувани **186** помирителни производства. Не са образувани помирителни производства при **24** заявления – част от тях не отговарят на изискванията по чл.16, ал.1, т.2 или не са приложени документите по чл.12, ал.4 – 7. При **5** от заявленията Комисията е прекратила помирителното производство и уведомява заявителите, тъй като е установено, че по същите спорове има заведено съдебно дело или са сезирани органите на досъдебното производство. При **4** от заявленията Комисията е прекратила помирителното производство, тъй като имуществената стойност е по-висока от 25 000 лева. При **6** от заявленията е налице искане за обезщетение на пропуснати ползи, **1** касае увеличение размера на дължимите такси от доставчиците на платежни услуги и **1** е свързано с отказ от страна на банките за откриване на разплащателна сметка за превод на детски надбавки, болнични, майчинство за отглеждане на дете. Приключилите през 2019 г. помирителни производства са **190**, от които **145 от 2019 г. и 45 от 2018 г.** При **100** от споровете са постигнати споразумения между страните.

2. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансовите услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити, е сезирана през 2019 г. с **9** заявления. По тях са образувани **7** помирителни производства. Не са образувани помирителни производства при **2** заявления, тъй като исканията са недопустими на основание ПДОСПК. По **1** заявление е постигнато споразумение между потребителя и търговеца в хода на производството. За **5** заявления са изготвени помирителни предложения, като **2** от помирителните предложения са приети от двете страни.

3. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения е сезирана с **1** заявление. Налице е образувано помирително производство, по което предстои изготвяне на помирително предложение.

4. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт е сезирана с **8** заявления. Образувани са **6** помирителни производства. Не са образувани помирителни производства при **2** от случаите поради неотстраняване на нередности в подадените заявления. При **2** от заявленията са постигнати споразумения между потребителя и търговеца в хода на производството, **3** заявления са в ход, а за едно заявление е изготвено помирително предложение.

5. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние е сезирана с **9** заявления. Образувани са **7** помирителни производства. Не е образувано помирително производство при **1** от случаите поради неотстраняване на нередности в подаденото заявление. При **1** от случаите помирителното производство е прекратено, тъй като е установено, че по същия спор има заведено съдебно дело, **5** заявления са в ход, за които предстои изготвяне на помирителни предложения.