



# Доклад за помирителните КОМИСИИ

2018

# Помощ и съвети за потребителите в Европа



---

Европейски потребителски център България

Европейският потребителски център като част от мрежа от центрове в 30 държави (във всяка една държава-членка на ЕС, Исландия и Норвегия) защитава интересите на потребителите в случаи на проблем при закупуване на стока или услуга от друга държава в ЕС, Исландия и Норвегия. Европейският 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 съветници.

## Работа на помирителните комисии

През 2018 г. в Комисията за защита на потребителите са постъпили общо 411 заявления от потребители за оказване на съдействие за разрешаване на възникнали спорове между тях и търговци чрез действащите към комисията общи и секторни помирителни комисии.

### Общи помирителни комисии

Във връзка с решаването на потребителски спорове през 2018 г. са постъпили 143 заявления, по които са образувани 75 общи помирителни производства за уреждане на спорове между потребители и търговци във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги и неравноправните клаузи в договори, с търговските практики и договорите, сключвани с потребители. От образуваните общи помирителни производства 17 са прекратени, поради неотстранени нередности в подадените заявления. В 8 от случаите е постигнато споразумение между страните (приети предложения), а в 79 случая има изрично заявление от страна на търговците за отказ да приемат отправеното предложение за споразумение. 8 от жалбите са оттеглени от самите жалбоподатели.

### Секторни помирителни комисии

1. Секторна помирителна комисия за платежни спорове в областта на платежните услуги през 2018г. е сезирана с 247 заявления, по тях са образувани 240 помирителни производства. Не са образувани помирителни производства при 7 заявления, 3 от които не отговарят на изискванията по чл. 12 ал. 3, 3 от заявленията Комисията прекратява, тъй като е установено че по същите спорове има заведено съдебно дело и 1 заявление е с имуществена стойност над 25 000 лв. Приключилите през 2018г. помирителни производства са 225, от които 195 от 2018г. и 30 от 2017г. При 143 от споровете са постигнати споразумения между страните.
2. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансовите услуги за 2018г. е сезирана с 17 заявления, по тях са образувани 15 помирителни производства. Не са образувани помирителни производства при 2 заявления, тъй като исканията са недопустими на основание чл. 22 ал. 1 т. 3 от ПДОСПК. Приключилите през 2018г. помирителни производства са 17, от които 10 от 2018 г. и 7 от 2017 г.
3. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги е сезирана с 1 заявление. Не е образувано помирително производство.
4. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения е сезирана за 3 заявления, не са образувани помирителни производства.