

# Доклад за помирителните КОМИСИИ



2023

Европейски потребителски център България е част от Мрежа от центрове в във всяка една държава-членка на ЕС, Исландия и Норвегия и защитава интересите на потребителите в случаи на трансграничен потребителски проблем. Мрежата работи и с Международния потребителски център в Обединеното кралство.

## **В България ЕПЦ функционира към Комисията за защита на потребителите.**

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).

Списък с органите за АРС (Помирителни комисии) може да се намери на сайта на КЗП. Всяка година 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.

**ПРЕЗ 2023 Г. СА ПОСТЪПИЛИ 49 ЗАЯВЛЕНИЯ ДО ОБЩИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ И СА ОБРАЗУВАНИ 41 ПРОИЗВОДСТВА. НЕ СА ОБРАЗУВАНИ ПРОИЗВОДСТВА ПО 6 ОТ ПОСТЪПИЛИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ, ПОДАДЕНИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ, ПОРАДИ НЕОТСТРАНЕНИ НЕРЕДОВНОСТИ. ПРЕКРАТЕНИ СА 30 БРОЯ ПОРАДИ НЕОСТРАНЕНИ НЕПЪЛНОТИ В ПОДАДНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ И ПОРАДИ ОБСТОЯТЕЛСТВОТО, ЧЕ СПОРЪТ НЕ Е ОТ КОМПЕТЕНТНОСТТА НА ПОМИРИТЕЛНАТА КОМИСИЯ. ИЗГОТВЕНИ СА 7 БРОЯ ПОМИРИТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПРЕЗ ГОДИНАТА, ОТ КОИТО 2 ПРЕДЛОЖЕНИЯ СА ПРИЕТИ ОТ СТРАНА НА ТЪРГОВЦИТЕ, А 5 БРОЯ НЕ СА ПРИЕТИ, КАТО НАЙ-ЧЕСТО ПРЕДЛОЖЕНИЯТА НЕ СА ПРИЕМАНИ ОТ ТЪРГОВЦИТЕ.**

**ПРЕЗ 2023 Г. СА ПОДАДЕНИ ОБЩО 544 ЗАЯВЛЕНИЯ ДО СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ, ПО КОИТО СА ОБРАЗУВАНИ 428 ПРОИЗВОДСТВА. НЕ СА ОБРАЗУВАНИ ПОМИРИТЕЛНИ ПРОИЗВОДСТВА ПРИ 116 ЗАЯВЛЕНИЯ, КОИТО НЕ ОТГОВАРЯТ НА ИЗИСКВАНИЯТА. ИЗГОТВЕНИ СА 387 БРОЯ ПОМИРИТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПРЕЗ ГОДИНАТА, ОТ КОИТО 159 ПРЕДЛОЖЕНИЯ СА ПРИЕТИ, 203 БРОЯ НЕ СА ПРИЕТИ, ЗА 25 ПОМИРИТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ НЕ СА ПОЛУЧЕНИ УВЕДОМЛЕНИЯ ОТ СПОРЕЩИТЕ СТРАНИ.**