Европейски
потребителски
център България

ECC-Net

ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР

ОТЧЕТ 2025

Съфинансиран от Европейския съюз

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ



,Въпреки че технологиите подпомагат нашата работа, човешката преценка и емпатията винаги ръководят екипа на ЕПЦ България, когато работим върху потребителските жалби.

И със сигурност най-хубави са онези писма от потребители, които завършват с чисто човешкото “Благодаря!”.

Соня Спасова
Директор на ЕПЦ България

СЪДЪРЖАНИЕ:

4
ВЪВЕДЕНИЕ

5 - 6
ЗА ЕПЦ БЪЛГАРИЯ

7
СЪДЕЙСТВИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8
НАКРАТКО

9
КАКВО КАЗВАТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА НАС?

10
ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

11 - 12
СЪБИТИЯ

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и становища са само на автора и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Изпълнителната агенция за Европейския съвет по иновации и за малките и средните предприятия (EISMEA). Нито Европейският съюз, нито органът за финансиране могат да бъдат отговорни за тях.

ВЪВЕДЕНИЕ

ЕПЦ България е мястото, към което потребителите у нас могат да се обърнат, когато имат проблем с покупка от търговец в друга държава – в ЕС, Исландия или Норвегия, както и при случаи, координирани с партньорската структура в Обединеното кралство. Като част от Мрежата ECC-Net ние предоставяме безплатна, индивидуална помощ и търсим практични решения чрез диалог и преговори, така че резултатът да бъде справедлив и реалистичен и за двете страни.

През 2025 г. нашият екип работи в няколко основни посоки. От една страна ежедневно разглеждаме жалби и запитвания и отговаряме на хората по телефон, имейл или на място в офиса; а от друга - информираме ги активно за потребителските им права чрез събития, лекции, обучения и информационни материали. Стремим се не само да решаваме конкретни проблеми, но и да помагаме на потребителите да ги предотвратяват - най-вече с навременна, ясна и практична информация онлайн или на място.

Стоките и услугите, които се купуват в днешния все по-дигитален свят, са разнообразни, а с това се променят и потребителските казуси. Все по-често срещаме сложни комбинации от онлайн покупки, посреднически платформи, доставки с няколко куриера, различни условия за връщане и гаранции, автоматизирано обслужване и нови дигитални практики. Затова не е изненада, че през 2025 г. при нас има над 5% увеличение в оплакванията спрямо 2024 г., както и, че те изискват все по-задълбочена работа и координация.

Независимо от динамиката и в жалбите, и в нашия екип, има едно нещо, което остава непроменимо - слушаме внимателно обратната връзка, която получаваме - и позитивната, и критичната . Опитваме се да я използваме, за да подобряваме начина, по който помагаме на потребителите и работим с партньорите си.

ЗА ЕПЦ БЪЛГАРИЯ



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

Екипът на ЕПЦ България се състои от 5 души - директор, юридически съветник, комуникационен съветник и двама съветници на потребителите.

Офисът на ЕПЦ България се намира в София. Центърът е отворен в началото на 2008 г. и функционира към Комисията за защита на потребителите.

Мрежата на ECC-Net може да ви помогне, ако:

▪ Вие **живеете в България** и сте придобили стоки или сте ползвали услуги в **друга държава-членка на ЕС, Исландия, Норвегия** или **Обединеното кралство.**
▪ Вие живеете в друга държава-членка на ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство, и сте закупили стоки или сте ползвали услуги в България. Тогава обаче трябва да се обърнете към **ЕПЦ в държавата, където живеете**.

*ЕПЦ България **не** разглежда жалби на български граждани срещу търговци, регистрирани в България.*
*ЕПЦ България **не** разглежда и жалби от юридически лица и еднолични търговци, както и оплаквания, насочени срещу държавни органи.*



Нашият екип:

1. Соня Спасова – директор
2. Анита Каменова – юрист
3. Денислава Антонова – съветник на потребителите
4. Ива Боцева – съветник на потребителите
5. Мартин Петров - комуникационен съветник

СЪДЕЙСТВИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

През **2025** г. в ЕПЦ България са получени и обработени общо 3907 **жалби и запитвания от български потребители**. Това е с над **5% увеличение** спрямо оплакванията, по които сме обработили през **2024 г**. След оценка на обстоятелствата, около ⅓ от тях са предадени към колеги от центровете в държавата, където е регистриран търговецът с цел осъществяване на доброволни преговори.

При работата си установихме, че най-много от потребителите са се оплакали от проблеми, свързани с правото на връщане на стока, купена онлайн. По тази причина с цел превенция освен работата по конкретните казуси, предоставяхме информация и съвети по всички канали, с които разполагаме.

През 2025 г. срещу български търговци са постъпили 540 жалби при нас чрез останалите центрове в мрежата и са предадени към ЕПЦ България чрез общата система, в която работим всичките 29 центъра. Тези потребители живеят в други държави от Общността. След оценка на постъпилата информация сме осъществявали преговори с търговците, регистрирани на територията на България.

75% от оплакванията са решени в полза на потребителите.

Над 89% от хората, участвали в нашата анкета през миналата година, са удовлетворени от нашите услуги.

Жалби

от български потребители

25% транспорт
24% обувки и облекло
14% развлечение и култура

Жалби

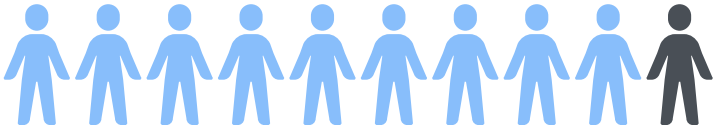
от чужди потребители

56% транспорт
9% стоки за дома
6% облекло и обувки

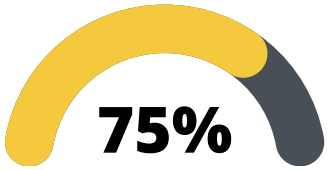
ЕПЦ НАКРАТКО

232 000 €

възстановени или получени от потребителите с наша помощ



89%* доволни потребители



успешно разрешени случаи**

**Според анкетата за проучване на удовлетвореността сред потребителите, които са ползвали нашите услуги*

***В останалите случаи не сме намерили решение на проблема, търговецът не съществува или сме препратили потребителите за съдействие към друг орган, полиция или банкова проедура*

КАКВО КАЗВАТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА НАС?

Изключително високо ниво на професионализъм. Търговец отказваше да поеме отговорност за дефектния си продукт и дори ме блокира от диалог, но след като се намесиха от ЕПЦ, всичко си дойде на мястото и изведнъж търговецът внезапно се вразуми.

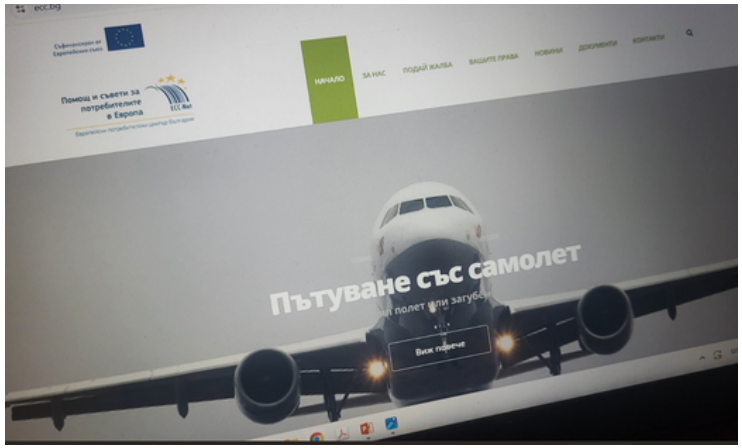
Изключително доволен съм от комуникацията, прозрачността на събитията в хронологичен вид, човешкото отношение и професионализма.

Щастлив съм да знам, че потребителите има към кого да се обърнем при казуси!

Препоръчвам с две ръце и съм безкрайно благодарна за оказаното ми съдействие от Европейски потребителски център!

Огромни благодарности на Европейския потребителски център за помощта им при проблеми с онлайн пазаруване в рамките на ЕС! Благодарение на тяхната намеса вече няколко пъти случаите ми приключиха успешно въпреки дългото мотане от страна на търговците

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ



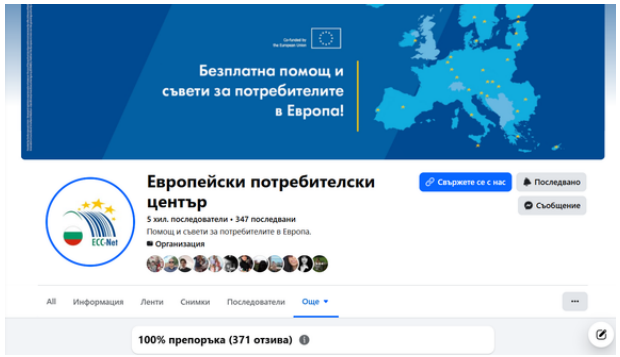
За да може ЕПЦ България да приеме Вашия случай за разглеждане, е необходимо:

Да сте физическо лице

Търговецът, от където сте купили продукта или услугата, да е регистриран в друга държава от ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство.

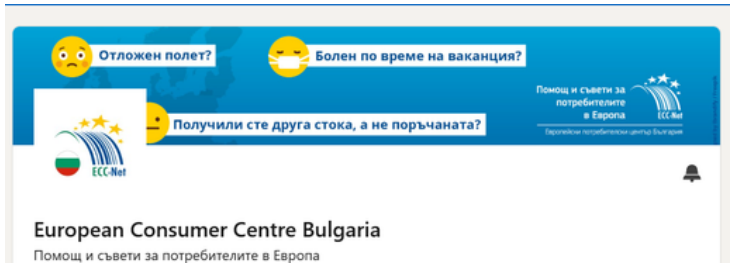
Да имате документи и доказателства, които придружават жалбата ви.

Да сте писали до търговеца и той да не отговаря или да не ви съдейства за решаване на проблема.



Нашата помощ е:

Безплатна
Индивидуална
Пести време и пари



Предоставяме информация чрез сайта ни, в социалните мрежи, по време на събития и лекции

СЪБИТИЯ

СЕМИНАРИ, ПРЕЗЕНТАЦИ И, УЪРКШОПИ





Европейски потребителски център България организира много събития на място и онлайн, като се ръководеше от календара на важните за Европа и за потребителите дати. През 2025 г. проведохме различни лекции, участвахме в интересни събития и се включихме в обучения.

Центърът отбеляза 15 март, Световния ден на потребителите, с виртуален информационен щанд, чийто фокус беше повишаване информираността на потребителите за техните права при онлайн пазаруване.

За 9 Май, Деня на Европа, Европейски потребителски център беше на гости в 93-о СУ „Ал. Теодоров-Балан“ в София. Екипът гостува и в училища в Русе и Пловдив, в университети и в изложения.

През месец май ЕПЦ България участва в дискусията „ЕС в действие: по-добра защита за пътниците, ясни правила за бизнеса“, организирана от Бюрото на Европейския парламент в България, в която се включиха и български евродепутати.



Дискусия за защита на потребителите

През ноември организирахме и кръгла маса на тема „Права и предизвикателства пред пътниците с въздушен превоз“. В нея се включи ръководството на Комисията за защита на потребителите, представители на Гражданска въздухоплавателна администрация, авиокомпании, наземни оператори и други наши партньори.



Инфоцанд, Кюстендил

През миналата година организирахме редица информационни щандове на открито в различни точки на страната.



Кръгла маса

През 2025 г. Мрежата ECC-Net празнува своята 20-та годишнина. По този повод ЕПЦ България организира концерт с участието на млади изпълнители, който се проведе в Борисовата градина в София.



Концерт за 20 години ECC-Net

Европейски
потребителски
център България



2025