

Доклад за работата на помирителните комисии в България 2021



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



Европейски потребителски център България като част от Мрежа от центрове в 29 държави (във всяка една държава-членка на ЕС, Исландия и Норвегия) защитава интересите на потребителите в случаи на проблем при купуване на стока или услуга от друга държава в ЕС, Исландия и Норвегия. Ние продължаваме да работим 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](#).

Екипът на ЕПЦ България организира и работни срещи с различни Помирителни комисии с цел представяне на дейността на центъра и обмяна на добри практики при извънсъдебното решаване на потребителски казуси.

Работа на Помирителните комисии



През 2021 г. са постъпили **79** заявления до общите помирителни комисии и са образувани **58** производства. Не са образувани производства по 11 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии /ПДОСПК/. Прекратени са 52 броя на различни основания.

Изготвени са 25 броя помирителни предложения през годината, от които: 6 предложения са приети от страна на търговците, а 19 броя не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2021 г. са подадени общо **328** заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 264 производства. Не са образувани помирителни производства при 64 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове /ПДПКПС/.

Изготвени са 233 броя помирителни предложения през годината, от които: 120 предложения са приети, 103 броя не са приети, за 2 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията, а за 5 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни.