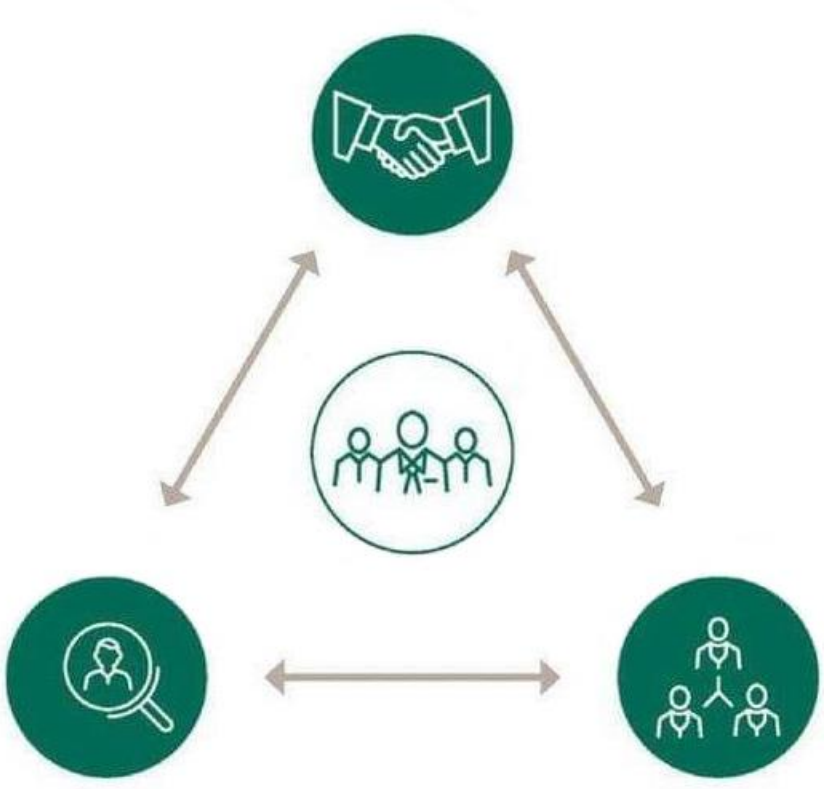
Механизъм за наблюдение, обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса на взаимоотношенията им с помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите



гр. Варна, 2020г.

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

„Механизъм за наблюдение, обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса на взаимоотношенията им с помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите“

Авторски колектив при сдружение „Младежки алианс-Варна“
Станислава Касикова, Жени Калчева
Редактор- Елка Кръстева

Предпечатна подготовка и печат: ***“Мартикос“ ЕООД - гр.Варна***

Това издание е създадено с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от сдружение “Младежки алианс-Варна“ и при никакви обстоятелства неможе да се приема, че отразява официалното становище на ЕС и договарящия орган.

Варна, 2020 г.

Съдържание

1. Въведение 4
1.1. Общ преглед на органите за алтернативно решаване на спорове и ефективността от дейността им в РБългария …….. 4
1.2. Общ преглед на органите за алтернативно решаване на спорове и ефективността от дейността им в европейските страни…… 5
1.3. Общи данни за алтернативното решаване на потребителски спорове в страните членки на ЕС – разпознаваемост, ефективност и финансиране на органите за алтернативно решаване на спорове (АРС)…… 5
1.4. Преглед на източниците за финансово обезпечаване на дейността на органите за АРС……... 8
1.4.1. Сравнителен анализ на системи за финансиране на органи за АРС в други страни – членки на ЕС……. 8
1.4.2. Анализ на публични данни за финансиране на дейността на помирителните комисии към КЗП……. 10
1.5. Преглед на приложения в РБългария механизъм за контрол и оценка на органите за решаване на потребителски спорове и ефективността от дейността им..... 11
1.5.1. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2016г……...…… 13
1.5.2. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2017г……. 14
1.5.3. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2018г……. 15
1.6. Правилници за дейността на общите и секторните помирителни комисии (ПК) и на Помирителната комисия за платежни спорове – анализ на предвидените в тях мерки за прозрачност на дейността им и независимо вземане на решения…… 17
2. Инструментариум за наблюдение и обратна връзка от страна на гражданите и бизнеса на дейността на помирителните комисии …… 21
2.1. Специализиран уебсайт / платформа/ или уеб страница за публикуване на информацията за дейността на КЗП и комисиите към нея……. 21
2.2. Софтуер за набиране на статистика и за отчетност на КЗП и комисиите….. 21
2.3. Промяна на индикаторите за наблюдение и анализ, заложени в докладите на КЗП и комисиите……. 23
2.3.1. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада при общите помирителни комисии…….. 23
2.3.2. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада при секторните помирителни комисии…… 25
2.3.3. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС)…… 26
2.3.4. Промяна в методиката за формиране на помирителните комисии, създадена съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП)…… 26
2.3.5. Преструктуриране на КЗП и нейните комисии…….....… 29

3. Механизъм за наблюдение, обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса на взаимоотношенията им с помирителните комисии за решаване на спорове към Комисията за защита на потребителите 31
3.1. Механизъм за наблюдение и оценка на работата на КЗП и нейните комисии, чрез методиката за финансиране на дейността им…… 31
3.2. Подсигуряване на механизъм за наблюдение и обратна връзка чрез релевантни нормативни промени…….. 33
3.3. Анкета и рейтинг система за посетителите на сайта - платформа на КЗП…. 33
3.4. Анкета и рейтинг система за оценка на помирителните комисии по видове 34
3.5. Електронен бюлетин на КЗП…….…….. 35
4. Заключение …….…….... 36
Приложения ……..…….. 37

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Общ преглед на органите за алтернативно решаване на спорове и ефективността от дейността им в РБългария.

Правните системи в Европа се базират на основни принципи, които включват достъп до правосъдие за всички, независимост и неутралитет на правоприлагащия орган. Достъпът до правосъдие, във връзка със свободното движение на стоки и услуги, още повече с навлизането на интернет услугите, изисква страните – членки на Европейския съюз (ЕС) да търсят способи за *алтернативно решаване на споровете /АРС/* в гражданския оборот. С нарастване на оборота естествено се засилва необходимостта от органи за АРС. Ползваните в ЕС форми на органи за разрешаване на спорове са известни/популярни основно в държавите с дълголетни традиции в разрешаване на спорове с алтернативни способи.

Органите за АРС между търговци и потребители в РБългария са налични в Списък на Министъра на икономиката (Списък на органите, признати за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци на територията на РБългария) и в голямата си част функционират към *Комисията за защита на потребителите /КЗП/: https://mi.government.bg/bg/themes/spisak-na-organite-za-alternativno-reshavane-na-potrebitelski-sporove-elektronna-platforma-za-onlain-1608-0.html*. Формирането на общи (12 на брой по региони в страната) и секторни (14 на брой за различни по предмета си спорове – за комунални услуги, със седалище в гр. София и Помирителна комисия за платежни спорове (ПКПС)) помирителни комисии към КЗП е резултат на транспониране на европейското законодателство и привеждане на националното законодателство в съответствие с Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета, Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и на Директива 2011/13/ЕС. Това транспониране се осъществи чрез въвеждане на релевантните текстове в Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и правилниците, уреждащи дейността им.

Преглед на националната правна рамка в сферата на защита правата на потребителите показва, че липсва /и към настоящия момент дори не е предвидено да бъде изграден/ ефективен механизъм за мониторинг, обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса на взаимоотношенията им с помирителните комисии. Една от причините за това е, че при създаването им не е организиран публичен дебат и обсъждане със заинтересовани групи, не е направен задълбочен анализ и оценка на въздействието при приемането на правилата за тяхната работа и не е направен преглед на чуждестранния опит и добри практики.

1.2. Общ преглед на органите за алтернативно решаване на спорове и ефективността от дейността им в европейските страни.

Във всички страни членки действат нотифицирани към Европейската комисия органи за алтернативно решаване на спорове, но в по-голямата си част те са формирани в резултат на свободно избрани от страните – членки на ЕС различни способи. С най-големи традиции в извънсъдебното решаване на спорове и с работещи от най- дълго време органи за АРС са скандинавските държави, които имат функциониращи, изградени със сериозна публична подкрепа органи, които работят и генерират практика вече няколко десетилетия. Статистиката в скандинавските страни регистрира най- нисък общ брой спорове от всякакъв характер достигащи до съда. Италия и южно-европейските страни са тези, които са известни с най-натоварените си съдебни системи. Но въпреки тази статистика, а може би именно поради нея, интересът към алтернативните способи за решаване на спорове през последните години, именно в страни като Италия, Испания и Португалия набира особена популярност и от там идват и най- новите предложения за действащи законодателни решения в областта на АРС. Нещо повече, в Италия медиацията при определен тип дела бе обявена за задължителен етап преди започване на съдебно производство.

1.3. Общи данни за алтернативното решаване на потребителски спорове в страните-членки на ЕС – разпознаваемост, ефективност и финансиране на органите за алтернативно решаване на спорове (АРС).

Във Великобритания има над 40 признати и действащи органа за алтернативно решаване на потребителски спорове, като по-голямата част от тях са формирани в резултат на частни инициативи и функционират като се самоиздържат с такси от потребители и представителни търговски организации. Повечето от тях работят като арбитражи, а други имат етап за провеждане на помирителни процедури, предшестващи арбитражните решения. По-голямата част от органите на АРС са с национално покритие. С най-голяма популярност сред обществото са структури – организации или омбудсмани, действащи в сферата на финансите, недвижимите имоти, обзавеждането и монтажните дейности.

В Германия органите за АРС са в болшинството си такива с местно действие. В страната действа система на решаване на спорове с малък материален интерес. При спорове до 750 евро, в някои случаи, медиацията е задължителна. Таксите за производствата варират от 30 до 150 евро, платими от страната, инициирала производството или от търговските асоциации – занаятчийски или индустриални. Понякога е налице финансиране с публични средства, в зависиимост от региона в страната. С особена популярност се ползват органи за АРС, които разрешават спорове свързани с туристически услуги и с препродажбата на автомобили. Налице са обаче и местни оргнизации, които посредничат с успех срещу ниски такси между потребители и доставчици на комунални услуги, където предпочитаният способ е предлагане, а не

налагане на решения. Няма данни за финансирането им, съгласно източника на информация (Study on alternative dispute resolution”, Nordic council 2002)“.

В Австрия, подобно на уредбата в Германия, действат органи за АРС с регионално значение. Повечето са колективни с равно представителство в тях на представители на търговските камари и на потребителски организации. Тези органи не са особено популярни сред обществеността, отчасти поради наличието на действаща към съда процедура за решаване на спорове с малък материален интерес.

В Белгия действат повече на брой органи за решаване на потребителски спорове в сравнение с Австрия. Там потребителите, които не са членове на потребителска организация плащат невъзстановяема такса в случай, че са сезирали органа, независимо дали решението на спора е в тяхна полза или не. Членовете на организации плащат само, ако случаят не е решен в тяхна полза.

В Гърция действащи са колективни органи за АРС, включително и Банковия омбудсман (действащ по подобие на Финансовия омбусман в страни като Англия, Ирландия, Италия, Застрахователния омбудсман в Белгия, които работят безплатно за потребителите, но се финансират след облагане на кредитните или застрахователни институции). Омбудсманът е публично финансиран и ангажиран с предоставянето на статистически данни за правителството. При разглежданите от него случаи такси не се дължат. Колективните органи са оглавявани от адвокати /като управляващо тяло/ и в състава им влизат представители на местната търговска камара и на потребителската организация, действаща в областта.

В Ирландия алтернативното решаване на спорове е тема от сериозен обществен интерес. Правителствена поръчка е причината за едно от най - сериозните изследвания, правени във връзка с АРС и чиито изводи са възприети и при приемането на Директива 2011/ 13/ ЕС за алтернативното решаване на потребителски спорове. Достига се до извода, че чрез системата за нотифициране на органи за АРС в страните- членки на ЕС може да се създаде универсална схема за решаване на онлайн спорове в европейски мащаб, а трите способа за решаване на спорове: медиация, помирение или налагане на решение, могат да бъдат избирани от страните след възникването на спора, независимо къде се е породил той. Налага се принципът, че в никакъв случай изборът на АРС не следва да преграждa пътя на потребителя да отнесе спора си до съда. В Ирландия, както и във Великобритания, предпочитаният способ за АРС е арбитражът и специализирания омбудсман. Производството се заплаща от страните участващи в него, в някои случаи наполовина, а е възможно да има таксуване също така при допълнителни заседания според времетраенето на процедурата по спора.

В Италия способите за алтернативно решаване на спорове набират популярност, обществена и политическа подкрепа през последните години. Интерес представлява наличието на организации, при които такси за разглеждане на спорове или за помирение се събират под формата на вноска за членствено правоотношение в съответната потребителска организация. В случай, че спорът е в областта на телекомуникациите от години работи т.нар. Телекомуникационна схема. Там такса от потребителите се дължи, само ако в арбитражното решение, което се предлага, сумата която потребителят претендира не следва да му се възстанови. Разглежданите най-често потребителски

спорове са свързани с туристически услуги (разделно ползване на собственост (time share properties и др.)

В Холандия действат органи за АРС, които са наполовина финансирани от потребителите, които плащат членска такса - депозит между 20 и 100 (Министерство на правосъдието поема 80 % от разходите за функциониране на органа, дължими от потребителите) и наполовина от представителните търговски организации.

В страни като Дания и Швеция, въпреки, че предложението за решаване на споровете се извършва извънсъдебно-от органи за АРС- в 80% от случаите препоръките се приемат от страните (най- вече от бизнеса). Случаят може да бъде решен, дори ако търговец се откаже от участие в процедурата или по друга причина не вземе участие в производството.

В страни като Белгия, Испания и Португалия, бизнесът участва в извънсъдебно решаване на потребителски спорове, ако предварително се е включил в схема за решаване на спорове и ако потребителите са обвързани с арбитражни клаузи.

Органите за АРС са ясно и еднозначно разпознаваеми, включително във връзка с потребителски спорове, в държави, които имат дългогодишна практика в алтернативното разрешаване на спорове. В тези държави системата за АРС функционира посредством арбитражни съдилища, комисии или фигурата на омбудсмана (напр. в скандинавските страни), или отскоро чрез въведена иновативната система „задължителен опит за медиация“ (напр. в Италия), преди съдебно разглеждане на определен кръг спорове.

Страни с опит са тези, които прилагат АРС преди 1990 година. Това са Австрия, Белгия, Кипър, Германия, Англия, Финландия, Франция, Холандия, Ирландия, Италия, Дания, Норвегия, Испания, Швеция, Потругалия и Малта. Прилагането на АРС е обичайно/традиционно за потребителите в тези държави.

Относително кратка традиция в прилагането на АРС, въведени в периода от 1990 до 2000 година, имат България,Чешка Република, Естония, Гърция, Унгария, Латвия, Литва, Полша, Румъния, Словения и Словакия.

Липсва традиция в алтернативното решаване на спорове в държавите, в които прилагането на способи за АРС е въведено след 2000 година и това са Исландия, Лихтенщайн и Люксембург.

В обобщение следва да бъде отбелязано, че избраните варианти за финансиране, организация и функциониране на органите за алтернативно решаване на спорове са разнообразни в различните държави членки на ЕС. В някои контролът над дейността им е олекотен заради регионалния принцип, на който работят и заради постоянния, включително пряк достъп на гражданите до тях (напр. в Германия, Австрия, Испания, Португалия). В други страни, като скандинавските, мониторингът над дейността им се постига лесно, поради почти изцяло публичния формат за функциониране на организациите (съдии участват в производствата по потребителски спорове извън съда). Финансирането е почти изцяло от вноски на търговски организации, които в последствие се преразпределят, тъй като търговската култура в тези страни налага за силните бизнес и потребителски организации да бъде от голямо значение репутацията им. Съответно репутационният риск за всяка компания и организация е определящ за дейността им. Налице са традиции развитието на потребителските спорове да бъде медийно

оповестявано и масово разпространявано, както и публично да се упоменава, в случай че са отправени препоръки, отнасящи се до определени компании. Граждански организации създават черни списъци на некоректни компании, а компаниите създават свои кодекси на поведение, към които следва да се придържат и могат да бъдат проверявани за това, дали се придържат към тях.

Не само в европейски, но и в световен мащаб доверието в способите за АРС расте, а това в съдебните системи на държавите - намалява. В последните петдесет години се наблюдава критичен спад на доверие в съдебните системи дори и на държави, основни крепители на правото като Франция, Обединеното кралство, Германия и други. Ниската ефикасност и високата себестойност на съдебния процес го прави все по-нежелан от спорещите страни. Логично расте броят на подадените заявления за разглеждане на спорове в органи за АРС.

1.4. Преглед на източниците за финансово обезпечаване на дейността на органите за АРС.

1.4.1. Сравнителен анализ на системи за финансиране на органи за АРС в други страни – членки на ЕС.

Обстоен анализ на данните за финансирането на органите за АРС, с акцент върху критерия за съотношението мужду стойност и брой разгледани спорове /споделени в проучване *Consumer ADR in Europe, Christopher Hodges, Iris Benöhr, Naomi Creutzfeldt, Oxford 10.05.2012, ISBN 9781849463485*/ стига до следните резултати по държави както следва:

1.4.1.1. Швеция: Държавата разполага с национален орган за разрешаване на спорове ARN, който е изцяло на държавна издръжка. За 2010 година този орган е имал бюджет над 3 млн. евро, приел е и е разгледал над 10 хил. искания с покритие във всички сектори на икономиката. Данните сочат, че това не са всички спорове в страната. Има и други, разглеждани от секторни комисии. Сочена като пример е медицинска застрахователна структура, която самостоятелно, без бюджетна издръжка разглежда около 12 хил. претенции за година, от които приблизително половината биват уважени.

1.4.1.2. Холандия: В действащите в страната над 50 секторни комисии (без финансовите такива) са инициирани 7 826 искания през 2010 година, от които разрешени са 5 799 броя, чието администриране, организиране и разглеждане е струвало 5,5 млн. евро. Дейността на органите за АРС се субсидират от държавата като получават средства само за покриване на годишните разходи за инфраструктура. Бизнесът поема разходите само за разглеждане на споровете. Което означава, че годишните му разходи зависят изцяло от броя на разгледаните спорове. Приблизителното съотношение между разходите на държавата и бизнеса са съответно от 15% до 20 % към 80% до 85 % от посочената обща сума. Националната структура за разрешаване на финансови спорове (KiFiD) е оперирала с бюджет от 9 млн. евро за 2010 година, като е администрирала 6 719 иска. Въведена е минимална такса за разглеждане на спор за потребители в размер на 50 евро.

1.4.1.3. Германия: Тази държава е детайлно изследвана и е една от тези, с дългогодишен и челен опит по прилагане на способите за АРС в Европа. Това обяснява наличието на публична информация относно посочените в изследването комисии. Данните показват силна позиция на АРС в оборота. Национален орган за разрешаване на застрахователни спорове – Застрахователен омбудсман, е приел за разглеждане 18 357 броя жалби, от които 12 720 са били уважени. Издръжката на структурата е 3,2 млн. евро на година при 45 души персонал. Същата набира приходи от 3,6 млн. евро, като излиза на печалба с 0,4 млн. Евро. Комисията за разглеждане на спорове в транспорта (Sop) е браншова организация, чиито членове заплащат за издръжката й годишна такса в размер на минимум 1000 евро, като отделно заплащат такси: за администриране на претенция в размер на 25 евро, и такса за разглеждане на претенцията в размер от 150 евро до 800 евро за всеки отделен случай, в зависимост от продължителността на процедурата. Авторите отбелязват, че през 2012 година таксите са намалени с 20 процента.

1.4.1.4. Франция: Националният енергиен медиатор (посредник) е с бюджет от 6,6 млн. евро за 40 души персонал през 2011 година. През 2010 година органът е администрирал 17 467 оплаквания като 68 % от случаите са били или разрешени или са завършили с препоръки за отстраняване на проблема. Медиаторът за електронни комуникации разполага с бюджет от 1,3 млн. евро при наети 12 служители. Медиаторът за спорове на Френската национална железопътна компания (SNCF) е без твърд бюджет, тъй като се издържа изцяло от компанията. За 2011 година са били разглеждани само он-лайн спорове при бюджет от 120 хил. Евро.

1.4.1.5. Обединено Кралство: Това е държавата с най-голяма правна структура за разглеждане на потребителски спорове.

При получени 1 012 371 уведомления и жалби общо през 2009/2010 година в службата на Финансовия омбудсман, са образувани 206 121 формални производства, от които в 17 465 тя е участвала. Общият годишен бюджет за 2009-2010 година е бил в размер на 92 млн. лири за работни заплати на 1 015 души. Приходът за периода е в размер на 98,4 млн. лири, като 20% от тях са задължителни такси от финансовите институции, а останалите 80 % са такси за разглеждане на случаите, платими от страните по спора. Пенсионният омбудсман е издържан изцяло от държавния бюджет. За периода 2010/2011 година е разполагал с бюджет от 2,8 млн. лири при приети 950 оплаквания за същото време. Правният омбудсман разполага с бюджет от 9,9 мл. лири, като приходът е от облагане на всички регулирани фирми и такса за разглеждане на спор от 400 лири (недължими за първите две оплаквания годишно). Регистрирани са 38 155 оплаквания, от които са образувани 3 768 дела. Частните омбудсмани / изцяло частно финансирани/ на Обединеното Кралство разполагат с бюджет от 5,7 млн. лири за 2010г. и 6,4 млн. лири за 2011 година, като за разгледани по видове спорове стойноста изглежда така:

- комуникации – 2,2 млн.лири, за приети 102 025 заявления, от които са отворени за разглеждане 8 963 случая;

- енерегетика – 2,2 млн.лири, за приети 78 528 заявления, от които са отворени за разглеждане 7 192 случая;

- собсвеност – 19 хлд. лири, за приети 5 843 заявления, от които са отворени за разглеждане 428 случая;

Арбитражът при частния пътнически сектор (ABTA) – за 2010 година има разгледани 12 702 молби и още 19 169 телефонни запитвания, при средна цена на процедура от около 630 лири, от които 90 лири от потребителя, 350 лири от търговеца, а останалите се финансират от такси на търговската асоциация. Структурата на цената за процедура е неясна, но се предполага, че остатъкът от 170 лири е заплатена от годишни абонаментни такси от бизнеса.

Изводът, който се извежда в изследването, на база наличните данни е, че средноаритметичната стойност на процедура за потребителско решаване на спорове в Европа не надвишава повече от 400 евро. Цената варира в зависимост от продължителността на производството и сложността на разглеждания казус. Разбира се, следва да се има предвид, че в изследването са разгледани процедури, които са изключително разнородни по предмет и стойност, за това постигнатата средна сума не следва да се приема за основа за стойност на всяко едно производство.

От предоставените по-горе данни лесно можем да достигнем до извода, че в системите, в които основното финансиране на АРС идва от регулатори на пазара или от самия бизнес, са успешни (частни или публично-частни средства). Обратно, финансираните само с публични средства не успяват да оправдаят вложеното в тях.

1.4.2 Анализ на публични данни за финансиране на дейността на помирителните комисии към КЗП.

При извършване на настоящото проучване не успяхме да открием публични данни за финансирането дейността на помирителните комисии към КЗП. Тъй като работата на помирителните комисии е само една от дейностите, с които комисията е ангажирана, не можем да установим по безспорен начин каква част от годишния й бюджет се заделя и покрива разходи за материална база, инфраструктура, комуникации, възнаграждения други на служителите на КЗП, членове на помирителните комисии и др. разходи по отделни пера.

В сайта на КЗП на адрес: https://kzp.bg/byudzhet-i-finansi са публикувани данни за бюджета на комисията в периода от 2015 година до 2020 година. Данните в бюджета са обобщени по начин, който не позволява да бъдат разчетени сумите като предвидени по дейности, а само като общи такива.

От Устройствения правилник за дейността на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и нейната администрация е виден само общият щат на служителите на комисията. Не се откриват посочени щатни бройки за помирителните комисии.

Информацията относно разходването на публични средства за решаване на потребителски спорове е дотолкова оскъдна, че от споделеното не може да се направи по никакъв начин анализ за финансирането на дейността на помирителните комисии към КЗП. В състояние сме да направим само констатация, че дейността на помирителните комисии се финансира с публични средства при условия на пълна непрозрачност.

Заради липсата на информация не сме в състояние да изведем данни за себестойност на процедура, която да сравним с установената средноаритметична в

изследването на Consumer ADR in Europe, Christopher Hodges, Iris Benöhr, Naomi Creutzfeldt, Oxford 10.05.2012, ISBN 9781849463485.

Остава загадка за гражданите и бизнеса на какви данни и анализи се основава обосновката на исканото от държавния бюджет финансиране на КЗП и структурите и за всяка следваща година и методиката за определяне на финансирането й.

1.5. Преглед на приложения в РБългария механизъм за контрол и оценка на органите за решаване на потребителски спорове и ефективността от дейността им.

Преди изработването на законопроекта за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите /ЗЗП/ в България не са формирани работни групи с представителите на изявени потребителски сдружения, представляващи гражданите – ползватели на стоки и услуги, нито са поканени търговски камари, асоциации и сдружения, където да бъдат обсъдени вижданията на засегнатите страни за решаване на потребителските спорове чрез помирение.

В резултат на механичното приемане на нормативната уредба с метода на назначаване на членове по списък, одобрен със заповед на председателя на Комисията за защита на потребителите, съгласно чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите, на практика няма резултатност от създадената организация и структурите в административния апарат на държавата.

Горните констатации са видими след запознаване с докладите, изготвяни всяка година от Комисията за защита на потребителите. А самите доклади, публикувани на следния интернет адрес: https://kzp.bg/godishni-dokladi , са единственият източник на информация за гражданите, с интерес към дейността на КЗП и в частност на помирителните комисии. В пояснение към настоящия момент единствено чрез докладите на КЗП потребителите могат да направят мониторинг и преглед на дейността им.

Информацията и реквизитите на доклада са заложени в чл. 41 от Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии, издаден от министъра на икономиката, обн., ДВ, бр. 87 от 10.11.2015 г., в сила от 10.11.2015 г., изм. и доп., бр. 100 от 4.12.2018 г., в сила от 4.12.2018 г.

Годишният доклад за дейността на общите и секторните помирителни комисии, въз основа на получената информация от председателите на съответните помирителни комисии, по силата на подзаконовия нормативен акт, следва да се изготвя до 31 март на следващата година и да съдържа обобщена информация най малко за: брой на постъпилите през годината заявления и предмета на спорове по тях; брой на приключилите през годината помирителни производства; брой на изготвените през годината помирителни предложения; брой на приетите и неприетите от страните помирителни предложения; процента на споровете, които помирителните комисии са отказали да разгледат, и основанията за отказите по този правилник; процента на изпълнение на постигнатите споразумения, ако това е известно; средната продължителност на процедурата за решаване на спорове в отделните сектори; системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители

и търговци; препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики; постигнато сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за алтернативно решаване на спорове, улесняващи решаването на трансгранични спорове, ако е осъществено такова сътрудничество; друга информация, която е необходима за пълно и точно представяне дейността на помирителните комисии.

Съгласно ал. 3 на чл. 42 от същия правилник председателят на Комисията за защита на потребителите **на всеки две години** изготвя доклад за извършената дейност на общите и секторните помирителни комисии съгласно чл. 181у на Закона за защита на потребителите.

След преглед на публикуваните доклади в изпълнение на задължителните за председателя на КЗП отговорности, във връзка с изготвянето и публикуването на докладите на помирителните комисии, в рамките на настоящия проект са констатирани следните недостатъци:

- Не е наличен отделен документ, отличаващ доклада за дейността на Комисията за защита на потребителите за съответната година от доклада за работата на помирителните комисии (общи и секторни);

- Не е създаден отделен сайт или поддиректория, където да бъде поместена информацията от интерес за гражданите или организациите, желаещи да проследят работата в сферата на помирението.

- Не е логично и финансово обосновано докладът за дейността на общите и секторните помирителни комисии да бъде представян на две години, след като финансирането на комисиите и неговата обосновка се извършва на годишна база. Възниква въпросът как, след като липсва отчетност и анализ на дейността, се извършва бюджетирането на разходите за следващата година.

По отношение на Помирителната комисия за платежни спорове задължение за изготвяне на доклад има нейният председател, съгласно чл. 4, т. 9. на Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове, издаден от управителя на Българската народна банка, обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., изм. и доп., бр. 54 от 29.06.2018 г. Това задължение е ежегодно. До един месец след изтичането на календарната година, председателят изготвя годишен доклад за дейността на комисията, който предоставя на Българската народна банка, на Комисията за защита на потребителите и на организациите, утвърдили листите на членовете на комисията; при изготвяне на годишния доклад се спазват изискванията на чл. 181ж от Закона за защита на потребителите. В тази връзка констатацията е следната:

- Няма практика работата на комисията да бъде отразявана посредством доклад на сайта, където е налична цялата друга информация, касаеща Помирителната комисия за платежни спорове: https://abanksb.bg/pkps/. Доклад за дейността й се съдържа в годишния доклад за работата на КЗП.

- Липсата на обособен документ обобщаващ данните на общите и секторни помирителни комисии за платежни спорове и отделен доклад за Помирителната комисия за платежни спорове създава предпоставки за объркване и за невъзможност да се достъпи с лекота информацията за дейността им. Отделно от това сайт, по

подобие на този създаден за платежната помирителна комисия, следва да е наличен и за обшите помирителни комисии и секторните помирителни комисии.

При внимателен прочит и преглед на констатациите, съдържащи се в годишните доклади на КЗП за периода 2016 г. – 2018 г. се наблюдава схематичното изброяване на следните данни:

- Общ брой заявления от граждани по общи помирителни производства;
- Брой общи помирителни производства;
- Брой прекратени помирителни производства;
- Брой постигнати споразумения;
- Брой изрично неприети от търговците предложения;
- Брой приети предложения.

1.5.1. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2016г.

В доклада от 2016 г. липсва информация относно процента на споровете, които помирителните комисии са отказали да разгледат, и основанията за отказите; процента на търсене на изпълнение по постигнатите споразумения, средната продължителност на процедурата за решаване на спорове в отделните сектори. Като системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци са описани: гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги и неравноправните клаузи в договорите, сключвани с потребителите и нелоялните търговски практики, но не са изготвени препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики.

В доклада е отбелязан само проблем без предложено решение, като се посочва, че помирителното производство по действащия вече Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии /ПДОСПК/ е твърде бавно като процедура и отнема дълго време: за кореспонденция със страните, събиране на помирителната комисия, изготвяне, изпращане на помирителното предложение и т.н., което обезсърчава потребителите да предприемат действия за образуване на помирително производство и води до ниската ефективност при провеждането им. Липсва по-подробно описание на предмета на споровете, което би следвало задължително да присъства, съгласно правилника при общите помирителни комисии по области, градове, райони. Вместо предмета на споровете, са представени броя образувани производства по сектори. Няма никакви подробни данни за вида спорове, свързани с транспорт, ВиК услуги, енергетика, електронни съобщения и финансови услуги. Накратко е посочено:

В сектори:

• енергетика (7 подадени заявления, 6 образувани производства);
• В и К (4 подадени заявления);
• електронните съобщения (62 подадени заявления, 40 образувани производства);
• транспорт (1 подадено заявление; 1 образувано производство);
• финансови услуги (30 подадени заявления, 16 образувани производства).

По отношение работата на Помирителната комисия за платежни спорове /ПКПС/ информацията накратко е относно брой образувани производства и брой постигнати споразумения.

1.5.2. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2017г.

През 2017г. докладът, публикуван на сайта на КЗП за дейността на общите и секторните помирителни комисии, съдържа отново информацията за брой заявления, но без да е посочен детайлно предмета на споровете по тях, съгласно изискванията на чл.41 ал.2 т.1. Вместо конкретика относно предмета на спора присъства описание на системните проблеми, които най-често са довели до потребителски спорове между потребители и търговци по т.8 на същия текст от правилника. Описано е най-обшо, че преобладаващите спорове, във връзка с които се търси помирение са свързани с гаранционна отговорност, рекламации и неравноправни клаузи в договорите, сключвани с потребителите. Посочен е броят на прекратените производства, но не е представен процент и брой спорове, според съответното основание за прекратяване – отказ на търговеца да участва в помирението или пренасочване към секторна помирителна комисия. Така не се добива ясна представа за дела от спорове, приключили, поради нежелание от страна на търговците да участват в производството на този етап от процедурата, а именно, към момента на инициирането на помирението. При все това в този доклад е посочен брой на търговци отказали приемането на предложение по спорове пред общи помирителни комисии. Няма данни за продължителността на процедурата при увеличения брой проведени процедури през 2017г. Няма изведени препоръки за подобряване работата на органите за алтернативно решаване на спорове.

Информацията за секторните помирителни комисии отново съдържа само брой заявления, брой образувани производства, брой прекратени производства без презентация на предмета на споровете, които са възникнали, разглеждани, разрешени. Съобщени са само количествени данни по сектори, както следва: електрическа енергия, електронни съобщения, застраховане и застрахователно посредничество, финансови услуги, пощенски услуги, автомобилен и въздушен транспорт.

В доклада на Помирителната комисия за платежни спорове, за разлика от този през 2016 г., е включен подробен списък на предмета на споровете между доставчиците и ползвателите на платежни услуги през 2017 г. Той е разделен на три групи: оспорени платежни операции към интернет търговци и чрез използване на интернет банкиране; оспорени платежни операции, извършени с физическо присъствие на платежния инструмент; оспорване на други платежни услуги: отказ за откриване на платежна сметка, закриване на платежна сметка без уведомяване на титуляря, оспорване на начислени такси по разплащателни сметки, претенция за възстановяване на сума по погрешно нареден превод, оспорване на начислени такси и комисиони по обработване на международни банкови преводи, неполучена сума при паричен превод чрез MoneyGram и др. В доклада от 2017г. се съдържа ценна информация за постигнати споразумения в хода на процедурата, които не са били обективирани формално в предложения, и приемането им. В 44 от случаите е постигната спогодба между страните вследствие на посредничеството на помирителната комисия. Така, след намесата на

комисията, тези помирителни производства са прекратени в хода на кореспонденцията, поради доброволно уреждане на спора между страните. Все пак, макар и да са изброени видовете спорове, не става ясно процентното съотношение между тях. Няма никакви данни от кои райони, региони, градове, селища в страната са преобладаващите спорове. Липсва информация кой е преобладаващият тип спорове, приключващ със споразумения. Въпреки интересната и по – богата практика на комисията, спецификите на конфликтите в тази сфера, съответно налагащите се решения като тенденция, не стават обществено достояние.

1.5.3. Анализ на данни от годишен доклад на КЗП за 2018г.

Докладът от 2018 г. преповтаря годишните отчети, а дейността от предходните години е представена чрез посочването на брой заявления, образувани производства и приети предложения чрез споразумение. За разлика от предходните две години е изтъкната причината за разминаването между брой заявления и брой образувани помирителни производства пред общи помирителни комисии в конкретика. Посочено е, че всички откази са с основание липса на декларация по чл. 18, ал. 5 от ПДОСПК, в която потребителите следва да заявят, че са отнесли спора пред търговеца и че не са сезирали съд, арбитраж или друг орган за решаване на спорове за произнасяне по същия спор. Наблюдава се подробно описание на причините за необразувани производства и пред секторните помирителни комисии, като сред тях платежната помирителна комисия е с представена количествена статистика за дейността си. Подробно са описани брой необразувани производства поради наличие на заявление без необходимите реквизити според чл. 12 ал.3 от Правилника за дейността на ПКПС, надвишаване на допустимия размер на материлния интерес (спорът е за сума над 25 000 лв.), заведено съдебно дело по същия спор. За първи път се дава яснота, колко от преписките, които са приключили са от същата и колко от предходната година в секторните помирителни комисии и в помирителната комисия за платежни спорове. Във всички секторни комисии присъстват причините за необразуване на преписка, като са налице основания за необразуване на производство – напр. чл. 22 ал.1 т.3 ПДОСПК.

Въпреки подобреното съдържание на доклада, открити са следните пропуски в него, които го правят неефективно средство за планиране на дейността на комисиите:

- Отново, както и в предходните доклади, няма яснота около региона, районното деление на комисиите, където са регистрирани най-голям брой откази.

- Не е представен предмета на споровете, разглеждани пред никоя от помирителните комсисии – общи, секторни, платежна.

В обобщение, налице е изпълнение на т. 1 на чл. 41 ал. 2 от ПДОСПК и чл. 35 ал.2 от ПДПКПС, съответно посочен е броят на постъпилите в комисиите заявления, но без да е посочен предметът на споровете в тях, въпреки задължителния характер на нормативния текст. Отразен е броят на приключилите производства, на помирителните предложения и основанията за откази по правилниците, подробно и за всички комисии за първи път през 2018г., но без да е налице представяне на процентното съотношение (по т. 2, т.3, т. 4 на чл. 41 ал. 2 от ПДОСПК и чл. 35 ал.2 от ПДПКПС).

- Няма никакви данни за продължителност на процедурата в отделните сектори, не е налице отбелязване на системни и значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци (съгласно т. 8 на чл. 41 ал. 2 от ПДОСПК и чл. 35 ал.2 от ПДПКПС).

- Не са отправени препоръки за предотвратяване на възникналите проблеми.

- Няма данни за информация за сътрудничество в рамките на мрежите за алтернативното решаване на спорове (по т. 8 на чл. 41 ал. 2 от ПДОСПК и чл. 35 ал. 2 от ПДПКПС).

- Липсва представена каквато и да е друга информация, представяща общия преглед на работата на помирителните комисии, извън задължителната, съгласно правилнищите за дейността им.

- Наблюдава се липса на единна, по сходен начин форматирана и с еднаква поредност и съдържание рамка, в която да се описват дейностите на комисията. Информация, представена по подобен начин би могла да бъде по - лесно проследяема с цел направата на изводи и последващ анализ. Би било, също така, удачно да се наложи като практика използването на база данни в табличен вид.

- Необходимо е в правилниците да бъдат заложени конкретни правомощия в полза на Министъра на икономиката, в посока организиране на обществени форуми, кръгли маси или прегледи на докладите, вследствие на които да се стигне до съответни препоръки, действия, с които да бъде подобрявана работата на комисиите, а не само да се правят констатации и да се представят данни за непълната ефективност на тяхната работа.

Отделно от направените заключения за недостатъчното осигуряване на прозрачност, поради липса на системно и пълно представяне на дейността на помирителните комисии – общи, секторни и платежна, няма практика да се представят доклади на всеки две години за дейността на помирителните комисии, съгласно чл. 41 ал. 3 от ПДОСПК и чл. 36 от ПДПКПС. Според горепосочените текстове на всеки две години председателят на Комисията за защита на потребителите изготвя доклад за извършената дейност на общите и секторните помирителни комисии. Докладът се предоставя на министъра на икономиката в 14-дневен срок от изготвянето му и се публикува на интернет страницата на Комисията за защита на потребителит, изпраща се на траен носител на съответните компетентни регулаторни или надзорни органи, сдруженията на потребителите, сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор, участващи със свои представители в работата на общите и секторните помирителни комисии, а председателят на Помирителната комисия за платежни спорове на всеки две години, изготвя и предоставя на министъра на икономиката доклад за дейността й /на основание Правилника на комисията/, публикува го на интернет страницата й и предоставя на траен носител при поискване информацията по чл. 181е от Закона за защита на потребителите. Към декември 2019г. двугодишни доклади не са изготвяни или публикувани на сайта на КЗП и ПКПС, с които да се запознаем в рамките на настоящите изследване и анализ.

1.6. Правилници за дейността на общите и секторните помирителни комисии (ПК) и на Помирителната комисия за платежни спорове – анализ на предвидените в тях мерки за прозрачност на дейността им и независимо вземане на решения.

След извършения преглед на структурата и съдържанието на изготвяните годишни доклади за дейността на помирителните комисии, действащи като колективни органи за решаване на спорове, може да се направи извод, че предвидените, съгласно ПДОСПК и ПДПКПС, реквизити (съответно в чл. 41 и чл. 35 от Правилниците) не са непременно включени на практика в докладите на КЗП. Наблюдава се наличие на норми, които не се прилагат от администрацията при подготовката на годишните отчети за дейността.

Както бе описано по-горе, във всяка от годините се дават данни, които се различават по съдържание /показатели/ от тези от предходната година, което възпрепятства проследяемостта на работата на помирителните комисии. Веднъж е налично по - детайлно представяне на системни проблеми (например констатацията за бавността на процедурата през 2016 г.), друг път- по- подробно е описан предмета на споровете (например през 2017г. относно информацията за общите и секторните помирителни комисии) или на причините за отказите да бъде инициирано производство след подадено заявление (през 2018 г.), но няма покриване на необходимите данни, съгласно всички реквизити, изброени в правилниците. Вследствие на тази практика са затруднени възможностите да се осигури на действие прозрачност, относно дейността на помирителните комисии. Няма как да бъдат направени правилните изводи, за да се потърси подобряване на ефективността им.

Отделно от това, наличието на два правилника, които уреждат дейността на помирителни комисии, създадени, съгласно Глава девета раздел III на Закона за защита на потребителите и съгласно глава десета, раздел II от Закона за платежните услуги и платежните системи, създава правила, в два подзаконови нормативни акта, с почти идентично съдържание, без да е спазен принципа за опростено законодателство, който е цел на законодателството на Европейския съюз (ЕС). Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT) е създадена през 2012 г. с цел опростяване на правото на ЕС и представлява нагледен израз за възприетата от Комисията на ЕС концепция за ограничаване на разходите за регулиране при запазване на постиганите ползи. Комисията разчита програмата REFIT да създаде повече възможности за принос от страна на заинтересованите лица и държавите от ЕС в законодателния процес. Чрез платформата REFIT се събират предложения и се правят препоръки за начините за опростяване на законодателството. Информация за актуалното състояние на инициативите по REFIT за опростяване и намаляване на регулаторната тежест се публикува в анализа по програма REFIT и е налична на следния линк. https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-and-less-costly_bg. В националната правна рамка с промени внесени с чл. 18а. и чл. 18б. (Нов - ДВ, бр. 34 от 2016 г., в сила от 04.11.2016 г.) в Закона за нормативните актове бе възприета подобна политика и се прие, че при изработването на проект на нормативен акт се извършва предварителна оценка на

въздействието и се провеждат обществени консултации с гражданите и юридическите лица. А резултатите от прилагането на нормативен акт се проверяват чрез последваща оценка на въздействието. Въз основа на проверката, ако е необходимо, се предлага отмяна, изменение или допълнение на нормативния акт. Подобно на възможностите, създадени с платформата REFIT следва да са налице механизми да бъдат правени последващи оценки за качеството и приложимостта на приетото веднъж законодателство в България, да се търси критичното мнение от гражданите във връзка с обвързващите ги и въздействащите на живота им нормативни актове. Във връзка с горното отправяме следната препоръка:

- *Да се изготви един правилник за дейността на всички действащи помирителни комисии към КЗП, както и да се следи в най- пълна степен за спазването на правилата за отчетност на администрацията за посочения съгласно подзаконовите нормативни актове период (една, две години).*

- *Отчетния период за изготвяне на доклад, посочен в правилниците да съответства на периода на финансиране на съответния орган/ за една или две години/, за да се създаде възможност за релация между дейността и финансирането и по отношение на показателя ефективност.*

Представянето на резултатите от работата на органите за алтернативно решаване на спорове, посредством доклади, които частично ги описват, дори и да е съгласно задължителните предписания на правилниците, не е приемлив вариант за постигане на прозрачност на дейността им пред гражданите, за които те са създадени да работят. Необходимо е, поради високата степен на обществен интерес, който помирителните комисии се стремят да посрещнат и да задоволяват, при уреждането на конфликти и постигането на справедливост, да е налице пълно представяне на информацията относно това как тези органи функционират. Трябва да бъде отбелязано, че такова пълно, публично представяне на информацията е налично само при съдебните спорове. Практиката, която се формира на основание помирителни предложения, следва да бъде публично достъпна. Чрез нея обществото ще може да се запознае с изказани становища от изявени експерти в тясно специализирани области на правното знание във връзка с правоприлагането на Закона за енергетиката (ЗЕ), Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Закона за платежните услуги и платежните инструменти (ЗПУПС) и др. закони. Пример за относително ясно поднесена информация относно същината на разглежданият спор, етапът и механизмът на решаване на спор между потребител итърговец са ежегодните доклади на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране. В Глава шеста на годишният доклад на регулатора подробно се обсъждат резултати от работата на комисията по подадени пред нея жалби и с потребители. Споделят се данни за брой разгледани процедури не само по сектори (енергетика, топлоенергетика, природен газ, водоснабдителни и канализационни услуги), но и по доставчик на услугата. Прави се подробен отчет за типа на уреждания спор, начинът на подаване на жалбата от потребителя, етапа на постигане на споразумение, предмет на спора. Включително се споделят данни за проведените проверки на място по подадените жалби. Докладваната информация е ясно онагледена с графични изображения, така че да се улесни усвояването и разбирането й от заинтересованите лица. Този вид докладване/оповестяване на данни дава пълна възможност за съобразяване на дейности

и действия с цел превенция, както за потребители така и за търговци. Оповестяването на данни по лица доставчици (лицензианти или оператори) има и относително дисциплиниращ ефект за тях, макар в голямата си част те да се явяват и единствен оператор за определен район.

Много често най-вече в предмета на споровете на секторните помирителни комисии попадат теми, които могат да бъдат анализирани и разгледани най-подробно от специалисти, които са със задълбочени знания за сектора, за който се отнасят. Създадената система в гражданския ни процес за формирането на изводи на основание на експертизи, изготвени от случайно избран от публикуван списък от вещи лица експерт, следва да бъде преразгледана. Помирителните комисии и членовете им, бидейки част от сектора, но ангажирани с независимото си мнение, биха могли да бъдат много по- полезни за достигането на едно по-справедливо решение, отколкото свободно избраните вещи лица, които може да нямат съответната експертиза поради липсата на възможност да се намери специалист в района, където се води делото и откъдето е потребителят - ищец по него. Напълно възможно е дело с предмет на спора - оспорване на картови трансакции да се наложи да се гледа от съд, отдалечен от гр. София. В областта на платежните услуги всички специалисти по разплащания с платежни инструменти са в гр. Варна, гр. Пловдив и гр. София, поради наличието на банкови централи и на компании, ангажирани с платежни системи и услуги в горепосочените градове. В търсенето на вещо лице, при инициирано дело в гр. Златоград, например, което да се занимае с темата, как точно е била компрометирана банковата карта на ищеца, съдът ще се натъкне на невъзможност да открие добре обучен и компетентен местен специалист. При все това, ако подобен спор е бил разглеждан чрез средствата на онлайн комуникациите и е бил публикуван на сайта на Помирителната комисия за платежни спорове, съдията ще разполага с експертиза от водещи специалисти, с опит в банковата сфера и още по-специално с многогодишна практика при разглеждането на спорове, свързани с оспорването на плащания на ползватели на платежни услуги. Същият аналог може да се направи и по отношение на спорове, свързани с финансови услуги, застраховане, телекомуникации, енергетика. При нарастващата сложност на изготвянето на изделия, във връзка с научно-техническия прогрес, справедливото решение на един спор все повече се свързва с високо технологични и тясно специализирани знания и с експертиза в областта на информационните технологии. В тази връзка, се налага задължителното оповестяване в пълен обем на всички видове спорове, като се разкрива подробно информацията относно техния предмет. Необходимо е да се даде публичност на анализите и преценката в конкретни хипотези и по казуси на специалистите – членове на помирителни комисии, тъй като специализираното знание за механизмите на работа на картови доставчици, електронни оператори, електроразпределителни, застрахователни дружества и др. се отличават със завишена сложност и търпят постоянно развитие. Такива въпроси, много често не могат да се обяснят с лекота пред съда при решаването на даден спор, без задълбочено вникване в съответната материя от сектора, а съдът е зает с разнообразни по предмета си спорове с високо ниво на техническа сложност. В синхрон с този извод отправяме следните препоръки:

- В правилниците за дейността на общите и секторните помирителни комисии, и в Правилника на ПКПС, следва да бъде заложен текст за задължителното оповестяване на всички помирителни предложения, изготвени по казуси с потребители. Ползите от публичността на резултатите от работата на комисиите, бяха изказани по-горе.

- С оглед проследяемост и лесна достъпност от гражданите, препоръчително е правилникът за работа на всички помирителни комисии да предвижда да се създаде или обща интернет платформа, или обща страница за дейността на всички комисии с информация за правилата им на работа (процедура) и с представени членовете на помирителните комисии, каквато понастоящем има за ПКПС на следния електронен адрес: https://abanksb.bg/pkps/pkps-contacts.html. В подзаконовия нормативен акт да се добави изискване за публично представяне онлайн на допълнителна информация с цел проследяване на текуща и архивирана практика по проведените помирителни производства.

- Да се създаде база данни, достъпна в интернет за всички подадени заявления, да се осигури възможност за потребителите да проследяват разпорежданията с мотивите им по заведените от тях производства, например при необходимост за отстраняване на недостатъци по заявленията.

От голямо значение е да се създадат условия за по-голяма прозрачност при избора на членовете на помирителните комисии. В правилника, уреждащ дейностите на помирителните комисии е необходимо процесът по селекцията им да бъде прецизиран, като се създадат гаранции той да бъде проведен като се спазва състезателното начало и като се гарантира независимостта, компетентността и непредубедеността на всеки от избраните да заседават по помирителни производства председатели и членове.

Към момента на сайта на Комисията за защита на потребителите не са обявени всички избрани за членове на секторни и общи помирителни комисии лица, както е изнесена информацията в секция „Състав“ относно Помирителната комисия за платежни спорове на горепосочения неин интернет сайт.

След преглед на предвидените законови текстове в правилниците за дейността на всички видове помирителни комисии, се налага изводът, че няма ясно правило да бъде изнасяна информация в условията на публичност, за това кои са потребителските и кои браншовите организации, които са излъчили представители – членове на помирителни комисии. Липсват подробно описани критерии за избор на представителни организации и правила, относно това как от съответните сдружения ще се избират представителите им и как кандидат на една организация (съответно потребителска или браншова) надделява над друг кандидат член за помирителна комисия. В тази връзка е необходимо:

- Да се разпишат подробни правила и критерии за избор на членове на помирителни комисии, да се завишат съществуващите критерии и да се подобри прозрачността при избора на членове на комисии и тези правила и критерии да са задължителни за всички организации, които излъчват такива представители.

2. ИНСТРУМЕНТАРИУМ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ СТРАНА НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА НА ДЕЙНОСТТА НА ПОМИРИТЕЛНИТЕ КОМИСИИ.

На основание констатираните недостатъци по отношение на осигуряването на прозрачност в нормативната база, в частност на правилниците, уреждащи дейността на помирителните комисии към КЗП, както и предвид констатираната липса на изчерпателност и достъпност на информацията, предоставяна от КЗП в годишните и доклади и в отчетите на комисиите, екипът от експерти към сдружение „Младежки алианс-Варна“ предлага **инструментариум за гражданско наблюдение върху работата на КЗП**, който включва и конкретни препоръки за подобряване задължителното съдържание на годишния доклад за работата на общите и секторните комисии към КЗП и на ПКПС.

2.1. Специализиран уебсайт /платформа/ или уеб страница за публикуване на информацията за дейността на КЗП и комисиите към нея.

Докладите на КЗП и комисиите следва да бъдат позиционирани на **специално изработен уебсайт (платформа)**, където да е презентирана работата на общите, на секторните помирителни комисии и на платежната помирителна комисия **или** да се изготвя отделен доклад за всеки вид помирителна комисия, който да се помества на изработена за всяка от помирителните комисии **отделна уеб страница**. По удачен би бил вариантът цялата информация, касаеща извънсъдебното решаване на потребителски спорове и касаеща ползването на различни стоки и услуги да бъде достъпна за всички граждани на един адрес. Публикуването на доклада в интернет пространството, в близост до активна форма за подаване на заявления, може да повлияе на гражданите да предпочетат алтернативното решаване на спорове пред традиционните способи за уреждане на претенции, а именно-чрез съда. Сайтът на КЗП може да осигури пространство, в което да промотира помирението, да помести бутон за връзка с новата платформа, но интернет платформата на помирителните комисии, следва да бъде функционално отделена от сайта на КЗП, за да се направи ясното разграничение между регулатора и независимите органи за решаване на потребителски спорове, действащи в условия на оперативна самостоятелност. Във връзка с горното и **докладите на помирителните комисии, следва да бъдат отделени от Годишния доклад на КЗП** и публикувани отделно.

2.2. Софтуер за набиране на статистика и за отчетност на КЗП и комисиите

В докладите на комисиите и препоръчително да се запази отчитането на брой заявления, брой инициирани производства и брой приключили производства за годината, като се използва **специално разработен за целта софтуер или форма за отчетност, подобна на тази, използвана от съдебната система при следене на делат**а. Редно е да бъде ясно колко от приключилите дела са напълно нови за съответната отчетна година и колко от тях са от предходна година, за да не се получава изкривяване на статистиката. Следва да е налице пълно изброяване на основанията за необразуване на производства,

като се посочва броя, т.е. повторяемостта на всяко от основанията за годината. Подробно следва да бъдат описани и всички варианти на приключване на производството – съответно поради отказ, поради уреждане на спора в хода на преговорите, поради приемане на предложение, поради отказ от приемане на предложение. Следва да бъде ясно и коя е била страната, която не е пожелала производството да продължи или да се финализира /търговецът или потребителят/. Препоръчително е да се води статистика колко от делата са проведени с участието на допълнителен експерт или адвокат. Важно е да се знае от обществеността, колко са били случаите, в които не е била формирана помирителна комисия с помощта на участници, представители на браншова организация и сдружение, а в процедурата са участвали предимно членове на КЗП. Какъв е изходът и успеваемостта при постигането на споразумения, когато са образувани такива състави на помирителните комисии с повече от един представител на КЗП.

Полезно би било да се посочи в доклада, колко от заявленията са били получени онлайн, колко са били на електронен носител, съответно да може да се проследи, каква е била продължителността на процедурата в условията на онлайн преговори и каква - при размяна на писмена кореспонденция.

Не е приемливо да се води статистика на броя на заявленията, образуваните и приключилите производства, в цялост за общите помирителни комисии без да бъде конкретно посочен брой на заявления /производства за конкретния район, в който действа общата помирителна комисия. Насоченото внимание към всяка от създадените на принципа на териториалното деление общи помирителни комисии има значение за осигуряване условия за прозрачност за гражданите от всеки регион.

Съответно, необходимо е да е налице проследяемост и на това, доколко граждани извън гр. София ползват услугите и търсят съдействие от секторните помирителни комисии и ПКПС, които са с действие само на територията на гр. София. В доклада на дейността на последните, следва да се съдържат данни колко от заявленията са били от потребители извън столицата. Както беше посочено по-горе от голямо значение е да се осигурява информация и относно какви способи за комуникация – поща или имейл, са били използвани от потребителите при подаването на заявления, както до секторните помирителни комисии, така и до общите помирителни комисии и до ПКПС.

От голямо значение, за да се проследяват системни и значителни проблеми в областта на защитата на потребителите на стоки и услуги, е да се посочват подробно видовете спорове, които възникват, както по места, така и в отделните сектори. Съответно, да бъде проследявано развитието на такива спорове в условията на помирителната процедура – времетраене според предмета на спора, успеваемост при постигането на споразумения (приемането на предложение), посочване на най-честите препятствия за иницииране на производствата по съответния вид спорове.

Необходимо е да бъде изяснено и какъв е бил броят на търговците, отказали да се включат в помирителната процедура или на тези отказали да приемат съставено от комисията предложение, да се поддържа статистика относно нагласите им към помирителната процедура и да бъде ясно от кой сектор и от кой район на страната преобладават търговците, които най- слабо се доверяват на извънсъдебното решаване на спорове. Логично споровете, приключили с проявена най-голяма степен на доверие, както от страна на потребители, така и на търговци към работата на помирителната

комисия, следва да бъдат ежегодно очертани, както по вид, с посочване на техния предмет, така и по сектор или район. Споровете, приключили с устно споразумение между страните по време на помирителната процедура, без да се е стигнало до съставянето/ приемането на предложение, също следва да бъдат наблюдавани и проследявани, за да се прецени ефективността и успешната работа на комисиите. Статистика за тях следва да се води чрез посочването им всяка година в годишните доклади отново по сектор, предмет на спора и по район.

2.3. Промяна на индикаторите за наблюдение и анализ, заложени в докладите на КЗП и комисиите.

2.3.1. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада при общите помирителни комисии.

С цел да се постигне единен подход при обследване дейността на комисиите и да се осигури задълбочен съдържателен анализ и предпоставки за формиране на база данни е необходимо да бъдат въведени единни показатели за наблюдение: брой заявления; видове канали за подаване на заявленията; общ брой образувани помирителни производства; брой помирителни производства в съответния регион; преобладаващ вид на споровете, разглеждани от помирителните комисии; брой приключили производства; брой постигнати споразумения и т.н., тъй като, както вече бе посочено по-горе, статистиката за брой заявени, образувани производства за всички помирителни комисии не дава представа за пълната картина на тяхната работа.

С оглед създаване на механизъм за обратна връзка, необходимо е да бъде изготвена отчетна форма - въпросник, която да бъде изпращана до всяка една от районните общи помирителни комисии в страната, която да бъде попълвана и изпращана до председателя на КЗП в едномесечен срок преди да изтече тримесечния срок за публикуване на съответния годишен доклад за работата на общите помирителни комисии след края на годината. В табличен вид през годината всяка от тях може да води отчетност за образуваните производства, така, че с лекота в края на периода да изпраща на председателя на КЗП необходимата информация за доклада. Подобно на вече използвания подход в рамките на настоящото изследване от всяка обща ПК от съответните райони на страната може да се изиска да предоставя информация посредством попълване на въпросници с питания в табличен вид както следва от: Обща помирителна комисия към със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник; Обща помирителна комисия със седалище Благоевград и район на действие територията на област Благоевград; Обща Помирителна комисия със седалище Бургас и район на действие територията на област Бургас; Обща Помирителна комисия със седалище Сливен и район на действие територията на област Сливен и област Ямбол; Обща помирителна комисия със седалище Варна и район на действие територията на област Варна, област Добрич и област Силистра; Обща Помирителна комисия със седалище Шумен и район на действие територията на област Шумен, област Търговище и област Разград; Обща Помирителна комисия със седалище Ловеч и район на действие територията на област Ловеч и област

Габрово; Обща Помирителна комисия със седалище Плевен и район на действие територията на област Плевен; Обща Помирителна комисия със седалище Монтана и район на действие територията на област Монтана, област Враца и област Видин; Обща Помирителна комисия със седалище Пловдив и район на действие територията на област Пловдив, област Смолян, област Пазарджик и област Стара Загора; Обща Помирителна комисия със седалище Русе и район на действие територията на област Русе и област Велико Търново; Обща Помирителна комисия със седалище Хасково и район на действие територията на област Хасково и област Кърджали.

Препоръчително е заедно с информацията за броя образувани и необразувани производства, ведно с другата посочена по-горе информация по въпросниците **да се изпращат за публикуване на сайта или платформата, обслужваща общите и секторните помирителни комисии, предложения, изготвени по конкретни помирителни производства, като част от доклада**, независимо дали са били приети или не от спорещите страни. Същите е необходимо да бъдат представяни без да се посочват конкретни лични данни, отнасящи се за страните, по подобие на публикуваната съдебна практика на сайта на Висшия съдебен съвет. Чрез подобно осигуряване на видимост на резултатите от дейността на общите помирителни комисии, гражданите ще могат да се ориентират за ефективността и качеството на работа на органите за алтернативно решаване по места. В допълнение, ще се осигури прозрачност и яснота доколко компетентна и мотивирана е всяка аналитична работа, извършена от комисиите, ще се избегнат процедури при условия на конфликт на интереси и напълно ще се елиминира възможно въздействие върху независимостта на работата на комисиите, а оттам ще се засили и зараждащото се към момента все по-голямо обществено доверие към тях.

Би било добре всеки доклад да завършва с описание на системните и значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци по региони, като обобщение, след представяне на цялата описана по-горе информация. Всяка година в резултат на проведените производства и констатирани практики, следва да се изготвят препоръки за предотвратяване и решаване на системните проблеми. Задължително е да се прави коментар за наложили се нелоялни търговски практики, за констатирано наличие на неравноправни клаузи, ако има такива и да се даде отчет, какви административни мерки са предприети, в случай на отказ от страна на търговеца да участва в помирение след това: има ли наложени санкции, глоби, задължителни предписания, отнасящи се за търговци, за които в хода на помирително производство става ясно, че работят без да се съобразяват със Закона за защита на потребителите.

Задължително е да се направи необходимото с материална подкрепа от страна на държавата, в лицето на регулатора КЗП, да бъдат създадени предпоставки за осигуряване на участие на членове на помирителни комисии в международни форуми и мрежи на органи за алтернативно решаване на спорове. Обмяната на опит в тази сфера е заложена като приоритет и вече е налице подобно изискване, съгласно Правилника за дейността на ОСПК (в чл. 41, ал.2, т.9), но на практика няма данни за провеждане на подобни събития с българско участие. Съответно, липсват данни в ежегодния доклад за дейността на помирителните комисии за възможно взаимстване на добри практики. Тази празнота следва своевременно да се запълни, за да могат предлаганите решения на системни

проблеми в областта на потребителската защита да стъпят на практиката, която е значително по-голяма в други европейски страни, особено в областта на решаването на спорове с малък материален интерес.

2.3.2. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада при секторните помирителни комисии.

По отношение на съдържанието на доклада за дейността на секторните помирителни комисии важат описаните по-горе изводи. За да се постигне максимална прозрачност за дейността им е необходимо да се запълни информацията, подробно описана в преходната точка за всяка от секторните комисии в секторите на икономиката енергетика, водоснабдяване, електронни и пощенски услуги, транспорт, финансови услуги относно:

- Брой заявления, брой образувани и брой приключили производства, брой дела от приключилите, инициирани през предходната година за съответната секторна комисия;
- Брой производства, приключили поради неотстранени несъответствия, липса на жалба пред търговец и др.;
- Брой производства, прекратени поради споразумяване между страните в хода на събирането на документи и становища в помирителното производство, предмет на приключилите на такова основание спорове;
- Брой спорове с изричен отказ на търговец да приеме споразумение;
- Брой спорове /и предмет на споровете/, завършили със споразумение – след приемане на помирителното предложение;
- Брой спорове /и предмет на споровете/, завършили без споразумение, поради неприемане на предложението на помирителната комисия от страна на потребителя;
- Брой спорове, протекли с физическото присъствие на страните и брой и предмет на споровете, протекли с писмена кореспонденция, брой и предмет на споровете, инициирани и приключили онлайн;
- Брой и предмет на спорове, инициирани чрез сайта за сигнали на КЗП (онлайн), или чрез регулатора, отговорен за съответния сектор (БНБ, КЕВР, КФН, КРС) брой и предмет на споровете инициирани чрез друг канал за кореспонденция;
- Брой спорове с искания и разходи за експеризи и др. средства за доказване на обстоятелства в помирителното производство;
- Брой производства, преминали с участието на адвокат;
- Брой и предмет на производствата, при които след помирителните предложения е инициирано производство пред съда /общо за периода;
- Брой производства, при които помирителното предложение е потвърдено във вид на изводи в съдебно решение;
- Брой производства, при които след постигнато споразумение, същото е прието за окончателно със сила на пресъдено нещо от съда;
- Брой производства, при които не е била сформирана помирителна комисия и е приложен чл. 6 ал. 6 от Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии.

Желателно е да се публикуват **важни за сектора помирителни предложения, като на сайта на регулатора, отговорен за съответния сектор на икономиката се публикуват новини за типа спорове, които се разглеждат между потребители и търговци с линк, отвеждащ към сайта на общите и секторните помирителни комисии, за проследяване на наложилата се практика при изготвянето на помирителни предложения.** Прозрачността при провеждането и приключването на помирителни процедури по най-добър начин ще гарантира и за секторните комисии спазването на заложените в чл.3 от Правилника за дейността на ОСПК принципи на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност. Информацията в доклада относно изводи на база преглед на наложилата се практика ще очертаят системните и значителни проблеми, които възникват в отделните сектори на икономиката. На основание на анализа за причините за тяхното възникване, ще могат да се изготвят препоръки и стратегии със способи за тяхното преодоляване. Мрежите за сътрудничество и връзки с други органи за алтернативно решаване на спорове в рамките на Европейския съюз следва да бъдат проучени и да се гарантира възможността за решаване на трансгранични спорове в съответните сектори на икономиката. Тенденциите в помирителните или арбитражни процедури извън страната също следва да се следят и да намерят място в годишния доклад на председателя на КЗП за дейността на общите и секторните помирителни комисии. Както е заложено в чл. 181 х. от Закона за защита на потребителите, органът за алтернативно решаване на спорове редовно следва да обменя информация за най-добри практики при разглеждане на трансгранични и национални потребителски спорове.

Таблицата за месечно отчитане на показатели за работата на общите и секторните помирителни комисии и ПКПС е приложена към настоящия доклад- Приложение № 1.

2.3.3. Промяна в индикаторите на обследване и в съдържанието на доклада за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС).

Съдържанието на доклада за дейността на ПКПС следва да притежава реквизитите, подробно описани по-горе. Информацията за доклада и за наложилата се практика да бъдат достъпни на единната платформа /предложена като инструмент за гражданско наблюдение и обратна връзка/, а не както е в момента- налична е отделна страница, обслужваща само ПКПС.

2.3.4. Промяна в методиката за формиране на помирителните комисии, създадена съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

След извършеният обстоен преглед на административния статут на помирителните комисии като част от административния апарат на КЗП, на източниците за финансово обезпечаване на дейността им, предвидените законови и административни мерки за контрол и за превенция на конфликта на интереси при упражняване функциите на органа за решаване на спорове, след като бяха подробно анализирани действащите правилници за дейността на помирителните комисии в РБългария, бе коментирано съдържанието на изготвяния ежегоден доклад на председателя на КЗП за периода 2016-

2018 г. и бяха изготвени препоръки за промени в задължителните данни, които да се представят, за да може да бъде направена оценка за работата на комисиите от обществеността, безусловно необходимо е да бъде анализиран процесът на формиране на помирителните комисии съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и най-вече доколко изборът на членове в секторните и общите помирителни комисии и в Помирителната комисия за платежни спорове понастоящем подлежи на граждански контрол.

Уредбата относно формирането състава на ОСПК и ПКПС се съдържа в чл. 181д., чл. 182 и чл. 183 от ЗЗП и в Глава втора „Състав на общите и секторните помирителни комисии“ (чл. 5- чл. 8) от Правилника за дейността на ОСПК и Глава втора „Състав“ чл. 3 от Правилника за дейността на ПКПС.

Съгласно чл. 181д. ал.6, когато органът за АРС е колективен, броят на физическите лица, представляващи търговеца или потребителя трябва да е равен. Възнаграждението за членство в органа се поема от членуващите организации (съответен регулатор, потребителска организация и т.н.), чиито интереси се представляват, като не се товарят с разходи страните в процедурата. Възнаграждението следва да е достатъчно за изпълнението на задачите, които се поставят на органа за АРС.

В чл.182 ал. 8 се посочва, че председателят на КЗП одобрява със заповед списъка на председателите, заместниците им и останалите членове на общите и секторните помирителни комисии. ПКПС се състои от председател, заместник-председател, определени от управителя на БНБ и лица, посочени в листи, утвърдени от представителната организация на банките и от КЗП.

Лицата, участници в помирителните комисии, не се излъчват от браншови или потребителски организации, при спазване на принципа за прозрачност след конкурс или на основание спазване на определените в чл. 181 д. ал. 2 т. 1 критерии – да притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното решаване на спорове, както и общи познания по право, а се назначават от председателя на КЗП или от управителя на БНБ без възможност да бъде проследен процеса на подбора им.

Изисквания за професионалните качества на членовете на комисиите има само в случай, че се касае за квотата на Комисията за защита на потребителите – при избор на председатели или при невъзможност да бъде сформирана секторна помирителна комисия се изисква членовете на щат в КЗП да са с юридическо образование. ПКПС е с най-завишени критерии по отношение членство в помирителна комисия– изисква се членовете в нея да са с икономическо, юридическо образование или с опит на юрист или на икономист или в банковия/финансовия сектор поне 5г. и образователно-квалификационна степен „магистър“. Както е посочил Омбудсмана в свое становище от началото на 2016г. няма изискване в състава на секторна помирителна комисия (СПК) да има задължително член с юридическо образование, а е добре поне председателят на СПК да е юрист, каквото изискване съществува към състава на общите помирителни комисии.

В допълнение, списъкът на членовете на общите и секторните помирителни комисии не е публично и лесно достъпен на сайта на КЗП. Няма данни нито за членовете, нито за техния мандат, нито за образованието или опита им. Единствено на сайта на

ПКПС лесно се достига до данни за възможния състав на комисиите, но и там по-подробна информация (например за квалификацията) за членовете, различна от имената им, не е налична.

Гражданският мониторинг върху работата на комисията не може да бъде осъществен, ако липсват данни какви са експертните знания, какъв е процесът за назначаване на съставите на помирителните комисии. В бъдеще този недостатък следва да се отстрани. **На общата платформа за достъп до органите на АРС следва да се публикува пълен списък с членовете на комисиите, да се представят отделните физически лица, с тяхна кратка визитка, представяща образование, опит, мандат и излъчилата ги представителна потребителска или браншова организация.**

По отношение на включването на членове и председатели на КЗП в комисиите, ако ще са с право на глас при изготвянето на помирително предложение, **следва участието им да се счита за недопустимо. В противен случай, следва да се признае, че тази практика е в противоречие с чл.181д, където е заложено, че броят на членовете, представляващи потребители и търговци, следва да е равен.**

Отделно от това, трудно е да се приеме, че служителите на Комисията за защита на потребителите, отговорни за налагането на санкции на търговци - нарушители на разпоредби от ЗЗП, могат да се считат за независими и безпристрастни при изпълнение на техните функции в производствата, свързани с помирение. Отбелязаният в годишните доклади за дейността на КЗП голям брой случаи на отказ от участие в помирителни процедури от страна на търговци свидетелства за липсата на общ и широк интерес към процедурата от тяхна страна. Но няма как да е по друг начин след като помирителните комисии изглеждат много повече свързани със защитата на потребителя отколкото със съблюдаването на правата на търговеца. Включването на членове от органа, отговорен за потребителска защита, в помирителните комисии не гарантира безпристрастност на оценката на обстоятелствата, причина за спора. Макар и да са част от държавен орган, естеството на функциите на служителите на КЗП, свързана със съставяне на актове, издаване на наказателни постановления, изготвянето на задължителни предписания във връзка с неспазване на потребителски права, не се съвместява с разглеждането на помирителни преписки независимо и безпристрастно. В случай, че се констатира нарушение в хода на един такъв процес, КЗП би следвало по закон да се самосезира и да състави акт и да определи санкция за търговеца. При тези обстоятелства няма как да се очаква доброволно участие на търговците в помирителни процедури и да е налице интерес към алтернативното решаване на спорове от страна на браншовите организации и търговските камари и сдружения.

В случай, че **към Комисията за защита на потребителите се създаде отделно звено и бъдат назначени секретари и специалисти с юридическо образование или с опит в извънсъдебното решаване на спорове (сертифицирани медиатори), които да получават отделно, но достатъчно възнаграждение и бюджет за обезпечаване на дейността по решаване на потребителски спорове, участието на служители на органа в помирителни процедури ще бъде напълно законосъобразно, защото ще бъде включено във функциите им, които ще са отделени от тези на другите звена, ангажирани с контрол и налагане на санкции.** Тяхното включване ще бъде същностно необходимо при липса на излъчени представители на потребителски организации,

особено в някои региони на страната, където на практика такива не функционират. С оглед осигуряване на нормална натовареност на служителите в подобно звено, следва да се предвиди отговорни за помирителни процедури служители към КЗП да бъдат избирани и назначавани, не към всички регионални дирекции на КЗП, а само към тези, в работата на които е констатиран вече интерес към помирението като способ за решаване на спорове. Т.е. необходим е гъвкав и индивидуален подход, според конкретните констатирани нужди на гражданския оборот по региони. Избраните представители, получаващи възнаграждение директно от КЗП, следва да бъдат изцяло ангажирани с дейността по помирение, да разполагат с отделно и достатъчно бюджетиране за подсигуряване на дейността им и в случай, че няма излъчени представители на потребителски организации, те да заместват квотата им.

Другият допустим вариант за участие на представители на КЗП /служители или консултанти, които получават възнаграждение от КЗП и имат и контролни функции/ в помирителни процедури е под формата **САМО на администриране на процеса по помирение (в качеството на секретари или на председатели на комисии), но БЕЗ ПРАВО НА ГЛАС.**

2.3.5. Преструктуриране на КЗП и нейните комисии.

След преглед на дейността на общите и секторните помирителни комисии към КЗП за изминалите 3 години / 2016, 2017 и 2018г./ считаме, че е наложително да се преразгледа наличието и броя на секторни помирителни комисии (14 на брой) в гр. София и общи помирителни комисии в 12 региона. Логично е регионалните органи за решаване на потребителски спорове да бъдат по-малко, но пък секторните помирителни комисии да имат свое представителство в по-големите градове - административни центрове, разположени на голямо разстояние от гр. София. При наличие на трима доставчика на електоенергия в страната, които имат определени региони на дейност, разумно е да има поне три центъра с поделения на секторните помирителни комисии извън столицата.

В допълнение, наблюдаваме дублиране на функции на различни органи за АРС. Например: не е приемливо да съществуват Вътрешни правила на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране за работа по жалби и искания за доброволно уреждане на спорове по Закона за енергетиката, приети с протоколно решение №18 от 09.02.2009 г. т. 6. и отделно да се предлага на потребителите възможност за подаване на оплаквания за помирение и пред секторна помирителна комисия, отговорна за сектор енергетика или водоснабдяване. В рамките на проведеното до сега изследване установихме наличието на няколко органа за АРС, издържани с бюджетни средства, които дублират своята дейност. Това са Комисията за енергийно и водно регулиране и Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електрическата енергия, Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на природния газ, Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги. И четирите органа са на бюджетна издръжка и по закон функционират като органи за алтернативно разрешаване на спорове при разглеждане на жалби от потребители. За да се повиши ефективността на помирителните комисии следва

да се приложи основно принципа на икономията при разходване на бюджетни средства. Наложително е да се потърси и намери механизъм на финансиране на дейността на помирителните комисии, който да е справедлив, като гарантира едновременно адекватно заплащане на положения труд от експертите, членуващи в комисиите и в същото време да не натоварва излишно държавния бюджет.

Пример за относително ясно поднесена информация относно същината на разглеждания спор, етапа и механизма/ начина на решаване на спор между потребител и търговец са ежегодните доклади на държавната Комисия за енергийно и водно регулиране. В Глава шеста на годишния доклад на регулатора подробно се обсъждат резултати от работата на комисията по подадени пред нея жалби от потребители. Споделят се данни за брой разгледани процедури не само по сектори (енергетика, топлоенергетика, природен газ, водоснабдителни и канализационни услуги), но и по доставчик на услугата. Прави се подробен отчет за типа на уреждания спор, начина на подаване на жалбата от потребителя, етапа на постигане на споразумение, предмет на спора. Включително се споделят данни за проведените проверки на място по подадените жалби. Докладваната информация е ясно онагледена с графични изображения, така че да се улесни усвояването и разбирането й от заинтересованите лица. Статистиката, която се води към КЕВР се събира паралелно на тази, изготвяна в докладите на КЗП и гражданите и организациите по никакъв начин не могат да добият яснота относно действителното състояние на помирението по потребителски спорове в областта на енергетиката в България.

На практика има само един ЧАСТЕН нотифициран орган за решаване на спорове „НАИС“, който е юридическо лице с нестопанска цел, действащо като организация в частна полза, който допълва признатите органи за решаване на спорове, образувани с публична подкрепа.

Броят на секторните комисии, при наличните данни за ефективността им, трябва да се преразгледа в посока намаляване, защото в някои случаи те препокриват функциите си с работата на регулатора. Друг вариант на преструктуриране е ограничаването на броя им, но едновременно с това преобразуването им във формат на публично-частно партньорство. Възможен вариант е и въвеждането на пазара на услуги в сферата на АРС на изцяло частни структури - ЮЛНЦ или сдружения на търговци, асоциации на потребители, обединени в центрове за алтернативно решаване на потребителски спорове по места, които да отговорят на определени критерии за капацитет и експертиза и да подлежат на контрол за законосъобразност и ефективност, съответно на рейтингуване по тези показатели.

Препоръчителна е децентрализация на функциите на секторните помирителни комисии, като възможен вариант за това е да се насърчи създаването на органи за АРС по места, действащи като съвместни инициативи на потребителски и търговски представителни организации или на група от медиатори и експерти, които да работят редом с органите, работещи изцяло с публична подкрепа - особено в области и общини, в които няма функциониращи дори общи помирителни комисии. По този начин ще се гарантира значително по-добър достъп до способи за АРС на лица, които в настоящия момент нямат такъв или достъпът им е силно ограничен.

3. Механизъм за наблюдение, обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса на взаимоотношенията им с помирителните комисии за решаване на спорове към Комисията за защита на потребителите.

3.1. Механизъм за наблюдение и оценка на работата на КЗП и нейните комисии, чрез методиката за финансиране на дейността им.

В настоящото изследване отделяме особено внимание на системата за финансиране дейността на органите за АРС в Португалия, тъй като тя провежда силна и енергична политика по насърчаване и мониторинг на процедури по АРС. За целите на подобряване качеството и прозрачността на работата на КЗП и след анализ на практиката на тази страна, считаме, че механизмът за финансиране, който прилага Португалия може най-лесно да бъде адаптиран и приложен в България.

Съвременният, нормативно определен вариант за прилагане на АРС е приложен в Португалия в средата на осемдесетте години, когато е прието специфично законодателство, предвиждащо центрове за посредничество, помирение и арбитраж. Оттогава в страната са създадени около 30 арбитражни центъра, повечето от които се популяризират от Португалския потребителски институт, някои общини и потребителски асоциации. През 2002 г. в тези арбитражни центрове са приключили около 7000 дела. Наблюдавана е тенденция по увеличаване броя на разгледаните дела от началото на 90-те години насам с приблизително около 10 % на година. Повечето от случаите, разрешени чрез арбитражните центрове, се отнасят до потребителски спорове (61 %), като медиацията е най-често използваният процес на разрешаване на споровете (64 %).

Според проучвания, проведени в края на 90-те, делът на делата разгледани в арбитражните центрове е повече от 20% от всички дела в страната. В общия брой влизат делата, заведени в съдебната система на Португалия и в арбитражните центрове.

От 2001 година португалският парламент възстанови действието на така наречените Съдилища на мира за доброволно разрешаване на малки спорове чрез съдебна медиация. През 2003 година този вид помиряване е приложено в 479 общински центрове с 1,6 млн. души население. Всички мерки в Португалия се отнасят до общи механизми за улесняване на достъпа до правосъдие. Органите за прилагане на АРС са финансирани частично с публични средства, но това става само в случаите, в които органът е достатъчно ефективно работещ и в пряка конкуренция на принципа на класирането по успеваемост с всички останали оператори, действащи като органи за АРС.

Обществено достъпна е Заповед с № 6871 от 01.01.2019 г., в която се посочва, че общият размер на еднократния размер на средствата, който ще бъде разпределен от държавата, чрез Генерална дирекция за правосъдна политика, за втората половина на 2019 г. е в размер на 184 708, 34 евро, които се разпределят месечно на арбитражните центрове, които съгласно разпоредбите на параграф 3 на член 4 от Закон № 144/2015 от 8 септември, изменен със Закон №. 14/2019 от 12 февруари са част от мрежата за арбитраж на потребителите.

Видно от съдържанието на заповедта, разпределението на сумите се извършва съобразно окончателно класиране на центровете по признак средна оценка на резултатите от дейността им, постигнати в периода от 2014 до 2017 година.

Оценката се провежда по следните критерии:

а) търсене на услуга от конкретен АРС център, с обща тежест от 25% в крайната оценка;

б) ефективност по показател брой разрешени дела със споразумения с обща тежест от 30% в крайната оценка;

в) ефективност по показател финансова оптимизация и целесъобразност с обща тежест от 30% в крайната оценка;

г) качество, с обща тежест от 15% в крайната оценка.

Критерият, посочен в буква а) от предходния параграф, е показател за броя на заведените дела на 100 000 жители, попадащи в териториалната юрисдикция на арбитражния център.

Критерият, посочен в буква б), има за свой показател процентът на делата, прекратени с разрешаване на спора на база общия брой прекратени дела.

Критерият, посочен в буква в) има следните показатели: на средно претеглените разходи за всеки разгледан случай, внесени в Министерството на правосъдието, по отношение на финансирането, осигурено от Генералната дирекция за правосъдна политика.

Критерият, посочен в буква г) е показател за степента на удовлетворение на потребителите на арбитражния център, съгласно **Барометъра за удовлетворяване** на потребителя на Арбитражния център, на Генерална дирекция правосъдие.

Получавайки окончателния резултат на всеки арбитражен център, според стойностите, получени на основание критериите по-горе, като числа, сравнени с полученото финансиране, арбитражните центрове се класират в низходящ ред. При равен резултат предимство получава органът с най-голямо търсене, тоест арбитражният център с най-голям брой входящи заявления се класира на първо място.

От представената извадка на заповедта е видно, че държавата се отнася пестеливо към разходването на публични средства, като се старае да ги заплаща само правно и икономически обосновано.

Този механизъм за оценка на ефективността на КЗП и нейните комисии, през методиката за финансиране на дейността им може успешно да бъде приложен и в РБългария, като класацията би могла да бъде извършвана от председателя на КЗП и да се обективира в годишния му доклад, на база получените данни от отделните комисии. Междинните данни от Барометъра на удовлетвореността на потребителя могат да намират периодично публичност в бюлетина на КЗП.

Препоръчително е да се създаде аналогична на португалския модел рейтинг система, с която да се отчитат постиженията на различните комисии, опериращи изцяло с публични или с частни и публични средства. С определяне на проценти с относително тегло по формула може да се извършва класиране на най-ефективните помирителни комисии (други органи за решаване на спорове, колегиални или еднолични) по критериите, упоменати по-горе - резултатност на основание брой заявления, брой разрешени случаи със споразумения, постигнати след помирение; клиентска

удовлетвореност, финансова оптимизация, времетраене и лекота при провеждането на процедурата.

Задължително следва да функционира система за обратна връзка, в която да се проследяват текущо нагласите и удовлетвореността на потребителите. Мислимо е да се ползва ежегодно софтуер или налични интернет портали за обработка на статистически данни като survey.bg, с които с лекота да се обработват отзиви за дейността на комисиите, действащи като органи за АРС на ежемесечна и годишна база.

Създаването на кратки анкетни карти и рейтингуване, които накратко да събират харесвания, препоръки и кратки коментари за работата на комисиите, поместени на сайта им могат да послужат като своеобразен барометър на потребителското мнение на местна почва, който да служи като основание за подобрено финансиране и да е изключително полезен при анализите на дейността им.

Събралите най-високо одобрение помирителни комисии, като такива с най-висок рейтинг, ще гарантират по един справедлив начин бъдещото си финансиране и ще оправдаят и занапред вложеното в тях доверие и публични средства.

3.2. Подсигуряване на механизъм за наблюдение и обратна връзка чрез релевантни нормативни промени.

Описаните в предходната глава недостатъци на доклада на КЗП и предложените мерки за отстраняването им, както и предложените промени в процедурата на формиране на състави на помирителни комисии биха изиграли роля на мерки за подобряване прозрачността на дейностите на органите за алтернативно решаване на спорове, което от своя страна, да подобри гражданския контрол върху дейността на администрацията.

За да се подобри възможността за мониторинг на дейността на помирителните комисии е необходимо да бъдат подготвени:

- Указания за подбор на членове на помирителните комисии, които да бъдат изготвени от Министерство на икономиката;
- Предложения за промени в нормативната уредба с оглед осигуряване на оптимални критерии за членство при формиране съставите на КЗП.

3.3. Анкета и рейтинг система за посетителите на сайта - платформа на КЗП.

Освен възможности за гражданско наблюдение върху дейността на КЗП и нейните комисии, необходимо е да се създаде механизъм за непосредствена обратна връзка от ползвателите на услуги, свързани с помирение. Отзивите на гражданите или на търговците, участници в помирителни процедури ще бъдат предпоставка за незабавни действия в случай на констатирани проблеми за страните при провеждането на процедурите. При действащ механизъм за гражданско наблюдение и контрол ще бъде възможно да се предприемат конкретни действия, с които системата незабавно да се коригира и да се постигне по-високо качество при работата на органите за АРС. С цел да бъде получена качествена обратна връзка е необходимо КЗП да създаде условия за оценяване на съдържанието и навигацията на новосъздадения сайт – платформа на КЗП, чрез която се осъществява връзката й с гражданите. От съществено значение за ползване

на информацията, която препоръчваме да бъде оповестена публично, е тя да бъде достатъчно достъпна.

Един от инструментите за обратна връзка е анкета за гражданите, която те да могат да попълнят незабавно и онлайн, в самата платформа, след като са я разгледали и/или са се възползвали от услугите и. Резултатите от анкетата следва да се обработват автоматично от софтуера на платформата и автоматично да бъдат публикувани под самата анкета, за да бъдат постоянно наблюдавани, както от гражданите и търговците, така и от самата КЗП и нейните комисии.

Препочително е анкетата да съдържа, но не изчерпателно въпроси относно:

- Открил ли е ползвателя нужната му информация;
- Достъпно ли е била поднесена информацията относно процедурите за помиряване;
- Намерил ли е ползвателя търсената помощ;
- Удовлетворен ли е от услугите и др.подобни.

Анкетата трябва да съдържа възможност за даване на оценка и препоръки под формата на свободен текст, като тези препоръки също да бъдат моментално и автоматично публикувани, като се прилага филтър за нерелевантно и нецензурно съдържание.

Анкетата е част от настоящия доклад- приложение № 2.

3.4. Анкета и рейтинг система за оценка на помирителните комисии по видове.

Във връзка с горното, удачно е на специализирания сайт – платформа за връзка с помирителните комисии към КЗП, да се създаде анкета и рейтинг система за оценка на извършеното в рамките на проведено помирително производство.

Въпросите, които да бъдат задавани примерно на участниците в помирителни производства, с възможни отговори в скала от 1 до 5, следва да бъдат:

- Доколко проведената помирителна процедура е покрила техните очаквания;
- Доволни ли са в цялост от проведената процедура по помирение;
- Считат ли, че експертната оценка в изготвеното помирително предложение е била достатъчно качествена;
- Намират ли за справедливо предложеното от помирителната комисия решение;
- Постигната ли е яснота относно мотивите за предлаганото решение на спора;
- Процедурата била ли е достатъчно бърза;
- Процедурата била ли е неоправдано забавяна;
- Предоставена ли е достатъчно информация за всички процедурни правила на интернет сайта на помирителните комисии;
- Била необходима допълнителна кореспонденция, връзка с комисията в хода на процедурата;
- Откъде са научили за способа за алтернативно решаване на спорове чрез помирение;
- Онлайн или чрез писмена кореспонденция е протекъл документооборота в процеса на помирение;
- Провеждани ли са заседания с участие на страните по спора с физическо присъствие на страните;
- Какви препоръки биха отправили към работата на помирителната комисия за в бъдеще- отворен въпрос.

Резултатите от анкетата следва да се обработват автоматично от софтуера на платформата и автоматично да бъдат публикувани под самата анкета, за да бъдат постоянно наблюдавани, както от гражданите и търговците, така и от самата КЗП и нейните комисии.

Въпросът, който съдържа оценка за работата на всяка отделна комисия, резултатите от която с натрупване могат да служат за формиране на рейтинг на отделните комисии, като този рейтинг да е свързан пряко с размера на финансирането и.

Анкетата трябва да съдържа възможност за даване на оценка и препоръки под формата на свободен текст, като тези препоръки също да бъдат моментално и автоматично публикувани, като се прилага филтър за нерелевантно и нецензурно съдържание.

Анкетата е част от настоящия доклад- приложение № 3.

3.5. Електронен бюлетин на КЗП

Друго средство за обратна връзка от обществеността за работата на ОСПК и ПКПС е изготвянето на електронен бюлетин, който да се издава на тримесечие или на шестмесечие и да бъде публикуван в интернет платформата на помирителните комисии. В него могат да намерят място обобщените резултати и анализите от рейтингите и анкетите на помирителните комисии. Могат да бъдат предоставяни подробно данни коя от помирителните комисии е събрала най-добри отзиви от участниците в процедурите по помиряване, да бъдат представяни нови членове в съставите на комисиите, или да бъдат отличени тези с постигнат най- добър рейтинг от потребителите и/ или търговците.

Място в електронния бюлетин може да има и за последните тенденции и добри практики в международен план в областта на АРС. Мрежите за сътрудничество на организации от други страни на Европейския съюз могат да подпомогнат единната практика при решаването на определени типове потребителски спорове. Осъществените контакти и обменът на знания между органи за алтернативно решаване на спорове следва да е следващият приоритет на този бюлетин.

В бюлетина могат да бъдат коментирани значителни и съществени проблеми на потребителите във връзка със споровете им с търговци, съответно, да се изготвят анализи и коментари по наболели теми с представители на регулаторите, потребителските организации, представители на КЗП, европейския потребителски център, браншови сдружения, търговски камари, омбудсмана. Тук трябва да бъдат публикувани материали с пояснителна цел, които да отграничават помирителните процедури от други възможности за потребителска защита, предвидени по закон за гражданите.

Анализи, свързани с наложила се практика в помирителните предложения по различните видове потребителски спорове, също задължително следва да присъстват на страниците на бюлетина.

Към момента КЗП вече има опит с издаването на сполучлив бюлетин в печатен вариант в изпълнение на проект по програма “Добро управление“. В тази връзка традицията следва да продължи, но и да се доразвие, като превърне бюлетина в способ за обратна връзка с оглед постигане на по-голяма ефективност на органите за решаване на потребителски спорове.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Създаването на система за мониторинг и обратна връзка от гражданите, като мярка за подобряване на ефективността на помирителните комисии следва да бъде приоритет на осъществяваната държавна политика и стратегия за потребителска защита.

Необходимо е за гражданите и търговците да няма колебание защо да изберат обща или секторна помирителна комисия или ПКПС, за да решат споровете си с търговците или доставчиците на комунални услуги, преди да пристъпят към съда или към изпращането на жалби до регулаторите (КРС, КЕВР, БНБ, КФН, КЗП) или омбудсмана. За осъществяването на тази цел, трябва да е факт нарастването на общественото доверие към органите за АРС, а за да е налице то е необходимо да има възможност за работа на помирителните комисии в условия на пълна прозрачност.

Няма съмнение, че в много от секторите на икономиката работят експерти с дългогодишен опит, които съвестно изпълняват своите задължения. В случай на пропуски в работата на дружествата, предоставящи стоки или услуги техните знания и умения могат да бъдат полезни и да потушат излишно зараждащ се конфликт, но в условията на засилен оборот тяхната ангажираност не е достатъчна. Недобросъвестните практики, осъществявани от търговци често са причина за наказателни санкции, но налагането на такива санкции не носи пряка полза за конкретния потребител. Въпреки това, участието на търговци в помирителни производства може да повлияе на репутацията им в положителна посока, ако са налице примери, в които неправомерно начислени суми или суми за некачествени стоки или услуги се възстановяват на лицата, които са ги претендирали. Резултатите от помирението, ако са видими, с възможност да се обявяват като новини на сайта, обслужващ дейността на помирителните комисии, могат само да подобрят имиджа на дадена компания.

Осигуряването на ефективни механизми за осъществяване на мониторинг и обратна връзка от страна на граждани и търговци е гаранция, за подобряване на ефективността на органите за АРС, защото чрез прозрачност може да се постигне качество в работата на помирителните комисии, а от там да се увеличи обществения интерес към тях и да се гарантира удовлетвореност от тяхната работа.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1

Статистически данни за работата на обща/секторна помирителна комисия ..... към КЗП/ ПКПС статистика за месец..... година.....

1. Брой производства, заявени пред комисията:

Период	Общ брой заявления	Брой приключили производства	Брой производства, започнали предходната година	Населено място на потребителите, инициирали производства - (*информацията да се представи в процентно съотношение)*
				Напр: -Варна- 23%

2. Брой производства, приключили поради неотстранени несъответствия, липса на жалба пред търговец и др.:

Период	Брой производства, необразувани поради липса на документи, приложени към заявлението	Брой производства, необразувани поради наличие на съдебно дело по същия спор	Брой производства, необразувани,заради липса на опит за уреждане на спора с търговеца	Брой производства необразувани поради друга причина – посочете каква

3. Брой производства, прекратени поради споразумяване между страните в хода на събирането на документи и становища в помирителното производство:

Период	Общ брой	Предмет на спора

4. Брой спорове с изричен/ мълчалив отказ от търговец да приеме споразумение:

Период	Общ брой	Предмет на спора

5. Спорове, завършили със споразумение:

Период	Общ брой	Времетраене (средна продължителност в месеци) на процедурата по помирение	Предмет (преобладаващ) на спора /посочете низходящо първите 5/

6. Спорове, завършили без споразумение, поради неприемане на предложението на общата помирителна комисия от потребителя:

Период	Общ брой	Времетраене (средна продължителност в месеци) на процедурата по помирение	Предмет на спора

7. Спорове, протекли с физическото присъствие на страните и брой производства приключили изцяло онлайн:

Общ брой производства – проведени изцяло онлайн	Времетраене (средна продължителност в месеци) на процедури – проведени изцяло онлайн	Предмет на спорове, протекли онлайн	Общ брой производства – протекли посредством писмена кореспонденция по пощата	Времетраене (средна продължителност в месеци) на процедури – проведени изцяло с размяна на кореспонденция по пощата	Предмет на спорове, протекли с размяна на кореспонденция по пощата

8. Спорове, инициирани чрез сайта за сигнали на КЗП (онлайн):

Период	Общ брой	Предмет на спора

9. Спорове с искания и разходи за експертизи и др. средства за доказване на обстоятелства в помирителното производство:

Период	Общ брой	Предмет на спора

10. Производства, преминали с участието на адвокат:

Период	Общ брой	Предмет на спора

11. Брой производства, в които след помирителните предложения е инициирано производство пред съда общо за периода

Период	Общ брой	Предмет на спора

12. Производства, при които помирителното предложение е потвърдено като изводи в съдебно решение:

Период	Общ брой	Предмет на спора

13. Производства, при които след постигнато споразумение, същото е прието за окончателно със сила на пресъдено нещо от съда:

Период	Общ брой	Предмет на спора

14. Брой производства, при които е била сформирана обща/секторна помирителна комисия и е приложен чл. 5 ал. 5/ съответно чл. 6 ал. 6 от Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии

Период	Общ брой

15. Констатации за системни и чести проблеми, водещи до спорове между потребителите и търговците: .....
.....
.....

16. Предложения, препоръки за подобряване работата на помирителната комисия, на основа обмен на практики или на основа анализа на работата на комисията през изминалата година.....
.....
.....

Дата:..... година
Изготвил: /Име, фамилия, длъжност/.....

Приложение № 2

Анкетна карта за потребителите, посетили сайта на КЗП

Вашата оценка е важна за нас, за да подобрим работата си и качеството на обслужване.
Моля, попълнете анкетата като отбележите отговор от възможните или натиснете бутон според оценката Ви.
Анкетата е анонимна.
Благодарим Ви!

1. Открихте ли нужната Ви информация?

☐ **Да** ☐ **Затрудних се** ☐ **Не**

2. 1. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос, посочени в сайта-платформа на КЗП?

☐ **Лесно, предварително бях запознат/а/**

☐ **Лесно, без да съм запознат/а/ предварително**

☐ **Трудно, процедурите са неясни**

☐ **Трудно, не се ориентирах в сайта на КЗП**

3. Успяхме ли да Ви помогнем?

☐ **Да** ☐ **Частично** ☐ **Не**

4. Вие сте:

☐ **Физическо лице** ☐ **Представител на юридическо лице**

5. Доволни ли сте от работата си с нас?



6. Ако желаете да дадете препоръка, моля, направете го тук:

Приложение № 3

Анкетна карта за потребители, участвали в помирителна процедура в комисия към КЗП /ПКПС

Вашата оценка е важна за нас, за да подобрим работата си и качеството на обслужване.
Моля, попълнете анкетата като отбележите отговор от възможните или натиснете бутон според оценката Ви.
Анкетата е анонимна.
Благодарим Ви!

1. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос, посочени в сайта-платформа на КЗП?

☐ ***Лесно, предварително бях запознат***

☐ ***Лесно, без да съм запознат предварително***

☐ ***Трудно, процедурите са неясни***

☐ ***Трудно, не се ориентирах в сайта на КЗП***

2. Проблемът Ви беше ли разгледан от помирителна комисия?

☐ ***Да*** ☐ ***Не***

3. Приехте ли помирителното предложение?

☐ ***Да*** ☐ ***Не*** ☐ ***Неприложимо***

4. Колко време продължи процедурата пред КЗП?

☐ ***10 - 30 дни***

☐ ***30 – 60 дни***

☐ ***Повече от 60 дни***

☐ ***Неприложимо***

5. Помогнахме ли Ви да решите проблема си?

☐ ***Да*** ☐ ***Частично*** ☐ ***Не***

6. Моля, отбележете комисията, от чиято работа сте най-удовлетворени. /Възможен е само един отговор/

Общи помирителни комисии

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище гр. Благоевград;***

☐

Обща помирителна комисия със седалище Бургас и район на действие територията на област Бургас;

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Сливен и район на действие територията на област Сливен и област Ямбол;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Варна и район на действие територията на област Варна, област Добрич и област Силистра;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Шумен и район на действие територията на област Шумен, област Търговище и област Разград;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Ловеч и район на действие територията на област Ловеч и област Габрово;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Плевен и район на действие територията на област Плевен;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Монтана и район на действие територията на област Монтана, област Враца и област Видин;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Пловдив и район на действие територията на област Пловдив, област Смолян, област Пазарджик и област Стара Загора;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Русе и район на действие територията на област Русе и област Велико Търново;***

☐ ***Обща помирителна комисия със седалище Хасково и район на действие територията на област Хасково и област Кърджали***

<u>Секторни помирителни комисии</u>

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електрическата енергия;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на природния газ;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на пощенските услуги;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на железопътния транспорт;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори;***

☐ ***Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори.***

☐ ***Помирителна комисия за платежни спорове***

7. Доволни ли сте от работата си с нас?





8. Ако желаете да дадете препоръка, моля, направете го тук:

ИЗТОЧНИЦИ:

1. A Study on Alternative Dispute Resolution and Cross-border Complaints in Europe, Nordic Council of Ministers, 2002, Copenhagen;
2. Consumer ADR in Europe, Christopher Hodges, Iris Benöhr, Naomi Creutzfeldt, Oxford 10.05.2012, ISBN 9781849463485
3. https://kzp.bg/godishni-dokladi
4. https://kzp.bg/byudzhet-i-finansi;
5. The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution, edited by Pablo Cortés
6. Rewiew into the complaints and alternative dispute resolution (ADR) Landscape for the UK`s SME market Simon Walker CBE, Professor Christopher Hodges, Professor Robert Blackburn
7. SME access to Alternative Dispute Resolutins sistems, Rob van der Horst, Renaye de Vree, Paul van der Zeijeden, EIM Business & Poliy Research, The Netherlands

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект „Общи и секторни помирителни комисии на КЗП - граждански контрол за ефективност" се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Сдружение „Младежки алианс – Варна“