



**НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)**

www.nais.bg office@nais.bg

**До
Министерство на икономиката**

**Годишен доклад
на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) за
дейността през 2020г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2020г.

НАИС предоставя услугата «медиация» на он-лайн платформата www.nais.bg и е нотифициран орган за решаване на потребителски спорове към платформата на ОРС към ЕК.

През 2020г. НАИС участва в различни събития и срещи за промотиране на услугата по медиация чрез разработената платформа, но потребителите, както и търговците още не възприемат възможностите и преимуществата, които би им дала медиацията като способ за решаване на спорове по жалби.

1.Първият проблем е свързан с ниската информираност на обществото за наличието на такъв способ и възможността да се обръщат към органи за АРС като НАИС. НАИС полага постоянни усилия да информира обществото, но тази задача е трудна поради липсата на помощ от страна на държавата и липсата на финансиране. НАИС се финансира основно от членски внос и такси за ползване услугите на центъра, но поради неналичието на търговци, които да са готови да заплащат членство и такси, на практика то почти не съществува.

2.Друг проблем е свързан с това, че при възникнал конфликт между търговец и потребител, най-често последният подава жалбата си освен към НАИС, паралелно към всички органи, които имат отношение, включително КЗП. Поради този факт, търговците не са склонни да участват в процедура по медиация в Центъра за АРС на НАИС, след като вече трябва да контактуват с орган, който им налага решения и глоби.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2020г. НАИС отчита:

- брой на получените жалби и предмета на споровете по тях*
Разгледали сме 17 жалби, от които 3 през от ОРС платформата при ЕК, 6 постъпили в собствената онлайн платформа на НАИС nais.bg и 8 постъпили на мейл адрес на НАИС. 5 от тях са с предмет потребителски стоки, мебели и сувенири, 12 са от сферата на услугите- телекомуникации, транспорт, хотелски, куриерски и банкови. 5 от жалбите са с трансграничен характер-банкови услуги и въздушен транспорт;
- системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до*



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

www.nais.bg office@nais.bg

спорове между потребители и търговци.

С оглед броя на разгледаните оплаквания, не бихме могли да направим извод за системни и значителни проблеми – в повечето случаи става дума за неудовлетворение от обслужването или неудовлетворяващ отговор след подадена жалба към търговеца;

3. *процентно изражение на споровете, които органът за APC е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5.*

Център за APC НАИС не е отказал да разглежда жалби, т.е. процентното изражение е 0%. В 9 случая процедурата не стартира поради отказ от страна на клиента да продължи, липса на отговор от търговец. В един от случаите в ОРС платформата на ЕК, бяха подадени 2 жалби по един и същи казус, които бяха обединени в една обща процедура. В един случай има споразумение, което беше постигнато в директен разговор между страните, проведен в резултат на подадената в НАИС жалба и свързване от наша страна с търговеца. Оттук можем да заключим, че дори самият акт на потребителя да подаде жалба към орган като нашия, който дава възможност за доброволно достигане до споразумение, понякога е достатъчен стимул за страните да намерят увереност и желание да решат спора помежду си. В три случая търговците отказаха да участват в процедура по APC като в 2 от тях търговците отказват да участват в процедура по APC, поради вече изпратена жалба в КЗП;

4. *процентен дял на прекратените процедури за APC и причините за тяхното прекратяване, ако са известни.*

2 /12%/ от процедурите са прекратени поради достигане до споразумение.

В 3 /18%/ от случаите, не беше постигнато споразумение, поради липса на желание за диалог от страна на търговеца, поради монополна позиция като партньор на държавна агенция. В друг от случаите търговецът спря участието си в процедурата, поради подадена от потребителя жалба към КЗП;

5. *средна продължителност на процедурата за APC – 18 дни.*

6. *степен на изпълнение на решенията от процедурата за APC, ако е известна.*

При достигнатото споразумение и в двата случая страните изпълняват решението 100% и дори потребителят заявява желание да продължи да ползва продуктите и услугите на търговеца. Това още веднъж потвърждава предимството на медиацията като начин за решаване на спор, при който се съхраняват отношенията между страните и клиентът остава лоялен, търговецът го запазва и дори подобрява имиджа си;

7. *сътрудничество на органа за APC в рамките на мрежите от органи за APC, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.*



**НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)**

www.nais.bg office@nais.bg

НАИС членува в европейската мрежа за решаване на трансгранични спорове в туризма и пътуванията – TRAVEL NET, с които провеждаме минимум 2 пъти годишно конференции, като в условията на пандемия това се случва онлайн. Също така, преди ограниченията поради пандемията от Covid-19, имавме възможност да се включим присъствено в Европейски потребителски форум 2020 в Брюксел, на тема „Потребителите в прехода към зелена и дигитална икономика: предизвикателства и решения за новите европейски политики“ и да дискутираме свободно в креативна обстановка новите потребителски политики на ЕС.

НАИС сътрудничи активно на екипа, който разработва новата версия на ОРС платформата на ЕК с участие в интервюта, на които се демонстрира новия интерфейс на платформата, а ние даваме обратна връзка за неговото съответствие с нуждите ни като орган, който ще я ползва за решаване на спорове.

Не на последно място, бихме искали да благодарим за доброто сътрудничество с Министерството на икономиката и за това, че редовно получавахме информация за възможности за кандидатстване за финансиране по различни програми на ЕК.

С уважение,

Свилена Насалевска
/Изпълнителен директор на
НАИС/

София, 20.02.2021г.