



**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 2021г.**

На основание чл.181ж от Закона за защита на потребителите се изготвя настоящия доклад за дейността на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) през 2021г.

Център НАИС предоставя услугата алтернативно решаване на потребителски спорове, чрез метода «медиация» в онлайн платформата www.nais.bg и е нотифициран орган за решаване на такива спорове и към платформата на ОРС към ЕК.

През 2021г. НАИС участва в различни събития и срещи за промотиране на услугата по АРС чрез разработената платформа. В сравнение с предишни години, потребителският интерес към АРС като процедура за решаване на потребителски спорове се е увеличил, но въпреки това, все още инерцията е при невъзможност да се договорят с търговците е да подадат жалбата си директно към КЗП. От друга страна търговците още не възприемат възможностите и преимуществата, които би им дала процедурата по АРС за подобряването работата им с недоволни клиенти. Основният 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 продължава да полага усилия да повиши информираността в тази сфера, но това е трудна задача, поради липсата на достатъчно финансови средства, а също и поради липсата на законодателна рамка, която да задължава търговците да участват в АРС. НАИС предлага многократно на търговците да опитат безплатно услугите на центъра за АРС, но дори при такива обстоятелства, търговците не са заинтересовани.

По отношение на националните и трансгранични спорове през 2021г. НАИС отчита:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях.

Разгледали сме 25 жалби, от които 3 през от ОРС платформата при ЕК, 9 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, 6 телеком, 7 транспорт, 2 хотелски и 2 финансови. 10 от жалбите са с трансграничен характер- транспортни услуги, потребителски стоки, телеком, и 15 са локални случаи;



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

www.nais.bg office@nais.bg

2. *системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до 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 закъснения на полети, некоректно фактуриране, неизпълняване на договорни задължения, отказ от възстановяване на суми за върнати стоки;

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 12 случая, постъпили по мейл, жалбоподателите бяха инструктирани да подадат жалбата или в онлайн платформата на nais.bg или ОРС платформата на ЕС, за да може да се задвижи процедурата. Жалбите не се появиха повторно в никоя от платформите. Има вероятност в ОРС платформата да са били подадени, но или търговецът да не е реагирал или просто НАИС не е бил избран като орган от страните в полза на някоя от помирителните комисии на КЗП. Друга вероятност има, жалбоподателят и търговеца да са решили сами спора в директни преговори без посредник или жалбата да е била подадена в КЗП. В един от случаите жалбата беше подадена до няколко институции и една от тях беше поела разглеждането ѝ, което е причина търговецът да не желае да участва в процедура по APC в център НАИС.

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

2 /8%/ от процедурите са прекратени поради постигане на споразумение. И двата случая бяха разгледани в ОРС платформата на ЕС и двата трансгранични.

В други 9 случая търговците изобщо не отговориха на поканата за преговори, в 1 случай търговецът отказа да участва;

5. *средна продължителност на процедурата за APC – 60 дни.*

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

При едно от споразуменията жалбоподателят след 3 месеца сподели, че все още не е изпълнен ангажимента, който търговецът е поел;

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

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. На конференциите се обсъждат новите предизвикателства пред решаването на потребителски спорове във връзка с пандемията и ограниченията, които налага в



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

www.nais.bg office@nais.bg

транспортния и туристически сектор.

С уважение,

Свилена Насалевска
/Изпълнителен директор на
НАИС/

София, 21.03.2022г.