



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ДОКУМЕНТИ
НА
ЦЕНТЪР ЗА АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ „КОНСЕНСУС“**

**ГЛАВА I
I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С настоящите Вътрешни правила за работа с документи на Център за алтернативно разрешаване на спорове „Консенсус“ (ЦАРС) се определят:

1.1. Редът и начините за деловодно регистриране, движение и съхраняване на документите в ЦАРС;

1.2. Задълженията на съответните служители на ЦАРС във връзка с дейностите по т. 1.

Чл. 2. Документите по преписките за разрешаване на потребителски спорове на ЦАРС се съхраняват отделно от останалата документация на ЮЛНЦ. Служителите на ЮЛНЦ, с изключение на лицата, обработващи преписките, нямат достъп до документите. Документацията и архива на ЦАРС се съхраняват в срок до 5 години от приключване на преписката.

**ГЛАВА II
УПРАВЛЕНИЕ НА КОРЕСПОНДЕНЦИЯТА И ДЕЛОВОДСТВОТО**

Чл. 3. Процедурата по тази глава се изпълнява от определен за целта член на УС или заместващ помиритель на ЦАРС, накратко наричан по-долу отговорно лице.

Чл. 4. Входящата поща на хартиен носител се получава, регистрира, завежда в дневник, разпределя или архивира като кореспонденция на хартиен носител от името на ЦАРС.

Чл. 5. (1) Изходящата кореспонденция се обективира на бланка на Центъра, която съдържа лого, наименованието на Центъра, ЕИК на сдружението, адрес, телефон, ел. поща.

(2) Изходящата обща кореспонденция се подписва от Директора на центъра или упълномощено от него лице.

(3) Изходящата кореспонденция по преписка за помирение се подписва от помирителя.



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

(4) Подписаната изходяща кореспонденция се завежда в дневник и екземплярите, предназначени за архива на ЦАРС, се класират от отговорника за съхранение в общо деловодство или се предават за съхранение по конкретно дело.

Чл. 6. Архивът на ЦАРС включва:

1. Общ архив - Входящо деловодство;
2. Общ архив - Изходящо деловодство;
3. Архив на производствата по помиряване.

Чл. 7. (1) Номенклатурата на входящите номера е както следва: „ЦАРС – ПВ – пореден номер – дд/мм/гггг“.

(2) Номенклатурата на изходящите номера е както следва: „ЦАРС – ПИ – пореден номер – дд/мм/гггг“.

(3) Номенклатурата на производствата по дела е както следва: „ЦАРС – пореден номер / година“.

Чл. 8. (1) При постъпване на входяща поща, отговорното лице я завежда в дневник, като попълва следните полета:

1. номенклатура “входяща поща “;
2. тип на документа - описва се типа на документа;
3. техен номер – въвежда се изходящия номер на издателя на писмото (ако има такъв);
4. относно – за какво се отнася писмото;
5. статут – за общ архив или за отнасяне към дело;
6. датата на крайния срок за изпращане на отговор. В случаите, когато в текста на писмото или в резолюция не е изрично определен срок за отговор, то остава без движение;
7. отбелязва статуса на заведения документ – за изпълнение / изпълнен;
8. вписва изходящият номер на писмото – отговор на ЦАРС /когато той бъде заведен в дневника/.

(2) В деловодството остават оригиналите само на документи, свързани с административната дейност на ЦАРС. Всички останали входящи документи, след получаване на общ входящ номер, се присъединяват към помирителното дело, както следва:

1. документи, свързани с административната дейност на ЦАРС – регистрират се с входящ номер и остават в оригинал в Общо деловодство;

2. молби за помиряване – регистрират се с входящ номер, като получават номер и в Общо деловодство и оригиналите се отнасят за доклад до отговорното лице/помирител. На докладваните молби за помиряване отговорното лице, чрез нарочна резолюция, записва номер, който се запазва до приключване на производството, като към него се добавя поредния номер на генерирания документ по преписката;

3. документи, свързани с вече образувани производства по помиряване, се регистрират с общ входящ номер и добавка „към производство № ПВ-.../дд.мм.гггг“ и „към производство № ПИ-.../дд.мм.гггг“, които се отбелязват в обработваният документ.



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Придружителният документ се архивира в общо деловодство и в електронен архив по разглежданата преписка.

(3) До края на работния ден, в който е получена в ЦАРС, заведената поща се разпределя по реда на ал. 2. Входящата поща, се класира в хронологичен ред, в папки в съответствие с издателя ѝ, съобразно ал. 2.

(4) В долния ляв ъгъл на екземпляра на кореспонденцията, изготвящият го изписва инициалите на изготвил и проверил. Отговорното лице следи изпращането на отговора да е в определения срок и в случай на закъснение докладва незабавно на УС на ЦАРС.

(5) Изходящата поща по помирителни производства се подписва за ЦАРС само от определеният помирител.

(6) Изходящата поща се извежда, както следва:

а) на кореспонденцията свързана с производства по помиряване се записва изходящ номер и към него се добавя номера на съответното производство. Вторият екземпляр, предназначен да остане в ЦАРС, се сканира за архивиране в електронния архив на преписката, а оригиналният документ се прономерова и архивира съответно в общо деловодство;

б) на общата кореспонденция се записва само изходящ номер. Вторият екземпляр, предназначен да остане в деловодството, се съхранява в общия архив изходяща поща.

(7) Пощата, предназначена за включване към производство по помиряване, в рамките на срока по ал. 3 се разпределя от отговорното лице в отделен класьор за всеки отделен номер на дело или производство. Документите в класьорите за производство или дело се подреждат по хронология на получаване, като всеки лист, включително административни разпореждания, се номерира в долен десен ъгъл на листа.

(8) Всяко заинтересовано лице може да получава справки от деловодството чрез упълномощен свой представител, който удостоверява с подпис получаването на съответния класьор за справка на място. При подадено искане за получаване на копия от документи към производство по помиряване, упълномощеният представител подава писмена молба до ЦАРС, която се регистрира по реда на ал. 1.

(9) Кореспонденцията, предназначена за други адресати, се получава от тях в ЦАРС срещу подпис, или им се изпраща по пощата, в зависимост от съответната процедура, породила кореспонденцията.

ГЛАВА III

УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪТРЕШНАТА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ И ДОКУМЕНТИТЕ ОТ ЗАСЕДАНИЯТА НА ПОМИРИТЕЛИТЕ

Чл. 9. Всички документи, адресирани към, от и между помирителите, както и отговорите се обработват по общия ред.



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Чл. 10. Комуникацията по електронна поща се копира и архивира по реда на глава П.

Чл. 11. (1) Заседания на помирителите се провеждат присъствено или онлайн само по изрично искане от помирител, за обсъждане на казус с повишена сложност.

(2) Заседанията на помирителите са само закрити. За тях помирителят не изготвя нарочен протокол. Заседанието може да приключи с писмен акт.

(3) Помирителите имат свободен достъп до общия архив на ЦАРС. Достъпът до класъорите по производствата е свободен за отговорното лице и помирителят/ите които участват в производството като решаващ състав. Останалите помирители имат достъп до класъорите по производствата по общия ред. В извънредни случаи отговорното лице може да разреши достъп на помирител или администратор до конкретен класъор, като това решение се отразява в нарочен протокол.

(4) Документите за платени такси по тарифата на органа се обработват и съхраняват в счетоводството на ЦАРС.

ГЛАВА IV

РАБОТНИ ПРАВИЛА И РЕЖИМ НА ВОДЕНЕ НА ДОКУМЕНТООБОРОТ ПРИ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИ ЗА ПОМИРЯВАНЕ

Чл.12. Настоящата процедура се разписва съобразно и в изпълнение на нормативните изисквания, закрепени в Закона за защита на потребителите на Република България, Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004, Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 година относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (кодифицирана версия) Текст от значение за ЕИП, както и и Правилника за провеждане на процедура по помирение при потребителски спорове на Център за алтернативно решаване на спорове (ЦАРС) „Консенсус“, с цел да се установят единни работни правила и режим на водене на документите на центъра при осъществяване на дейността по разрешаване на потребителски спорове.

Чл.13. Целите на процедурата са:

- осигуряване на необходимите гаранции за законосъобразно провеждане на помирителни процедури и на процедури по помиряване;
- осигуряване на безпристрастното и експертно водене на такива процедури, водени от помирители или медиатори на ЦАРС Консенсус;
- гарантиране на стандартизирано изпълнение на задълженията на всички участници в производството по помиряване;
- последователно описание на пълният кръг на задължения на участниците в производството по помиряване;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

- определяне на правила за водене на статистика между постъпилите заявления и постигнати споразумения.

Чл.14. Критерии за определяне постигането на целите са:

- съотношението между постъпилите заявления и постигнати споразумения съобразно постигнат резултат, по признаци:

А) удовлетворено искане за възстановяване на средства;

Б) доставка на стока и/или услуга;

В) приемане на фактическо положение за установено;

- съотношение между инициирани преписки и брой на прекратени производства съобразно основанието за прекратяване;

- ниво на удовлетвореност на потребителя;

- ниво на удовлетвореност на търговеца;

- ниво на трудност на процедурата по данни на помирителя, съобразно данни от Акт – образец 13п.

Чл.15. Процедурата се прилага по отношение на следните субекти:

А) Лица, участници в производството по помиряване

1. Потребител с накърнени права;

2. Представител на потребител с накърнени права с надлежно учредени права;

3. Търговец;

4. Представител на търговец с надлежно учредени права;

5. Администратор на документи / административен сътрудник;

6. Помирител.

Б) Роли на лицата, участници в производството по помиряване

1. **Потребител** с накърнени права и негов представител с надлежно учредени права:

- Това е физическо лице, което се е почувствало ощетен и с накърнени права в резултат на действие/бездействие на лице търговец.

- Единствено лице, което има право да стартира производството по помиряване.

- Активно съдейства в процеса по установяване на фактите по казуса и участва в процеса на помиряване.

- Изразява мнение относно нивото си на удовлетвореност от постигнатият резултат.

2. **Търговец** и негов представител с надлежно учредени права:

- Това е юридическо или физическо лице, чиито действия/бездействия са твърдяна от потребителя причина за ощетенето му или накърняване на правата му.



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

- Лице, което има право да избере дали да участва в производството по помиряване и дали да съдейства в процеса по установяване на фактите по казуса.
- Изразява мнение относно нивото си на удовлетвореност от постигнатият резултат.

3. **Администратор на документи** / административен сътрудник е лице, което:

- Е определено от ЦАРС, което има задължения по администриране на производството по помиряване.
- Има задължения да приеме от потребител заявление за стартиране на производство, изложение на казуса и доказателства към него, да образува производство по казуса, да го разпредели и да следи за изпълнение на вътрешните срокове.
- Архивира помирителното производство в цялост след приключването му.
- Обобщава данните от Дневника за движение по хода на процедурата и Дневника за резултатите от проведените процедури, заличава лични и всякакви идентифициращи данни на участниците и ги предоставя за публикуване в бюлетин на определеното публично достъпно интернет пространство.
- Извършва дейността си съгласно Правилника за провеждане на процедура по помирение към ЦАРС.
- Администратор на документи / административен сътрудник може да бъде помирител или медиатор от ЦАРС, различен от този, на който е разпределено производството по помиряване.

4. **Помирител:**

Лице, определено от ЦАРС, което има задължения:

- по събиране на становища и доказателства по казуса, разглеждан в помирителното производство;
- води активно кореспонденция със страните;
- следи за срочното изпълнение на задълженията на страните;
- следи за срочното изпълнение на личните си задължения;
- съставя вътрешни за производството актове;
- съставя акт за помирително предложение;
- съставя акт за прекратяване на производството по помиряване;
- определя ниво на трудност на процедурата след приключването ѝ;
- извежда статистически данни за изпълнение на целите на процедурата;
- води Дневник за движение по хода на процедурата;
- извежда статистически данни от проведената процедура, като ги въвежда в общ Дневник за резултатите от проведените процедури;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

- Помирителят извършва дейността си в пълна оперативна независимост, безпристрастно, съгласно Правилника за провеждане на процедура по помирение и Етичният кодекс на експерта – помирител към ЦАРС.

Чл. 16. Използвани нормативни и вътрешноорганизационни актове, са както следва:

- Директива 2013/11/ЕС за алтернативното решаване на потребителски спорове
- Директива 2008/52/ЕО относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси
- Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004
- Конституция на Република България
- Закон за медиацията
- Закон за защита на потребителите
- Граждански процесуален кодекс
- Кодекс на международното частно право
- Европейска конвенция за външнотърговския арбитраж – ратифицирана от Р България през 1964г., обн. в Д.в. бр. 57 от 1964г
- Европейска конвенция за външнотърговския арбитраж – ратифицирана от Р България през 1964г., обн. в Д.в. бр. 57 от 1964г
- Закон за международният търговски арбитраж
- Търговски закон
- Закон за задълженията и договорите
- Закон за защита на личните данни
- Правилника за провеждане на процедура по помирение при потребителски спорове на Център за алтернативно решаване на спорове (ЦАРС) „Консенсус“

Чл. 17. Използвани термини и определения:

Казус: фактическо състояние на отношенията между потребител и търговец, настъпило в резултат на действия и/или бездействия на двете страни по него, които са довели до материално ощетяване, засягане на кръг права и/или неудовлетвореност потребителя, станали причина за инициране на производство по помиряване;

Преписка за помиряване: иницирано от потребител производство пред ЦАРС с цел постигане на удовлетворяване на претенции в резултат на възникнал казус с търговец;

Помирително предложение: изготвено писмено предложение от помирител, отправено до участниците в производството по помиряване с цел постигане на споразумение;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Споразумение: помирителен акт, сключен между потребител и търговец, с който се постига удовлетворяващ и за двете страни резултат по уреждане на взаимоотношенията им. На споразумението може да се придаде изпълнителна сила;

Постановление за прекратяване: съставян от помирител акт за прекратяване на производство по помиряване при наличие на условия за това. В зависимост от разглежданият казус може да съдържа препоръчани указания за действия от страна на потребителя;

Статистически данни: данни, събирани по хода и резултата на водено в ЦАРС помирително производство.

Чл. 18. Отговорностите за прилагане на процедурата са на всички лица посочени в раздел II, точки 3 и 4, на които са възложени казуси за администриране и разглеждане и АРС.

Чл. 19. Осъществяване на процеса по помиряване:

А) Действия на потребителя или неговият представител. Срокове.

1. Депозира заявление за стартиране на производство по помиряване – Акт – образец 1з;
2. Депозира изложение на казуса – свободен текст / допуска се приемане и обработка на заявление за стартиране на производство с инкорпорирано в същото изложение/.
3. Депозира доказателства към изложението на казуса;
4. Депозира доказателства за платена такса за стартиране на производството по помиряване;
5. Изпълнява указания за отстраняване на несъответствия в заявлението, изложението и доказателствата в 5 дневен срок от получаване на уведомление за това;
6. Изразява становище за приемане/отхвърляне на помирителното предложение в срок от 7 работни дни от уведомлението;
7. При приемане на помирителното предложение от двете страни заплаща определената от помирителя такса за приключена процедура по помиряване.

Б) Действия на търговеца или неговият представител. Срокове.

1. Изразява съгласие/несъгласие за участие в производството по помиряване в 5 дневен срок от получаване на уведомлението за образуване на помирително производство и искането за предоставяне на документи;
2. В същия срок депозира становище по казуса, по който е образувано помирителното производство;
3. В същия срок депозира относими доказателства по казуса, по който е образувано помирителното производство;
4. Изпълнява указания за отстраняване на несъответствия в становището и доказателствата в 5 дневен срок от получаване на уведомление за това;
5. Изразява становище за приемане/отхвърляне на помирителното предложение в срок от 7 работни дни от уведомлението;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

6. При приемане на помирителното предложение от двете страни заплаща определената от помирителя такса за приключена процедура по помиряване.

В) Действия на отговорният администратор на документи / административен сътрудник:

1. Следи електронните адреси за контакт с центъра за помиряване;
2. Следи физическите адреси за контакт с центъра за помиряване;
3. Приема подадени от потребители заявления стартиране на производство по помиряване с приложените изложение на казуса и доказателства;
4. Обработка Акт – образец 1п, като образува помирително производство,
5. Обработка Акт – образец 2п като разпределя помирителното дело на помирител;
6. Следи за изпълнение на вътрешните срокове в производството по помиряване;
7. При неизпълнение на вътрешните срокове в производството по помиряване уведомява помирителя;
8. При необходимост преразпределя преписката друг помирител;
9. Обработка Акт – образец 10п, като архивира помирителната преписка и ѝ поставя уникален архивен номер;
10. Обработка Акт – образец 11п, като води ел. форма на работно табло за изпълнение на етапи от производството по помиряване, като своевременно извършва в него записи за постигнатите етапи в производството, издадените актове от помирител, постъпили от страните становища и документи и евентуално неизпълнение на вътрешни срокове;
11. Обработка Акт – образец 12п, събира и обобщава данни от Дневник по хода на преписката по помиряване;
12. Обработка Акт – образец 13п, събира и обобщава относимите данни от преписките в общ Дневник за резултатите от проведените процедури;
13. Обработка Акт – образец 14п, като въвежда събраните данни от Акт – образец 12п и Акт – образец 13п на шестмесечна база, заличава лични и идентифициращи данни, подготвя и предава събраните данни за публикуване в бюлетин.

Г) Действия на помирителя:

1. Обработка Акт – образец 3п за стартиране на процедурата по помиряване, като извършва проверка на документите на заявителя от външна страна, като проверява дали казуса е изяснен от фактическа гледна точка и дали са представени пълни доказателства по него. Извършва формална проверка на основанията за образуване на производство по помиряване по чл. 10, ал.3 от Правилника за провеждане на процедура по помирение към ЦАРС;
2. Обработка Акт – образец 4п, като уведомява заявителя относно непълнота във фактическо изложение на казуса и/или приложените доказателства към заявлението и му указва петдневен срок за отстраняването им;
3. Обработка Акт – образец 5п, като уведомява търговеца за образувано производство по помиряване, за определен помирител, с искане за предоставяне на становище и документи по казуса и в петдневен срок за това;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

4. Обработка Акт – образец 6п на помирително предложение;
5. Обработка Акт – образец 7п на изложение на мотиви, неразделна част от помирително предложение за страните по спора;
6. Уведомява страните за изготвено помирително предложение и мотиви към него;
7. Обработка изразено становище за приемане/отхвърляне на помирителното предложение от всяка от страните в спора;
8. Обработка Акт – образец 8п постановление за прекратяване на производство по помиряване при изразено несъгласие от търговеца да участва доброволно;
9. Обработка Акт – образец 9п с уведомление до потребителя за основанията и мотивите за прекратяване на производството по помиряване;
10. Обработка Акт – образец 12п, събира и обобщава данни от Дневник по хода на преписката по помиряване;
11. Обработка Акт – образец 13п, като въвежда относимите данни от преписките в общ Дневник за резултатите от проведените процедури.

Чл. 20. Документи, обработвани в производството по помиряване по Глава IV, изброени в хронологичен ред:

1. Заявление за стартиране на производство – Акт – образец 1з;
2. Изложение на казуса;
3. Доказателства към изложението на казуса;
4. Акт – образец 1п за образуване на дело с производство по помиряване и определяне на лице по контрол на изпълнение на процедурата;
5. Акт – образец 2п за разпределение на заявлението на помирител;
6. Акт – образец 3п за стартиране на процедурата по помиряване (проверка на документите на заявителя от външна страна, формална проверка на основанията за образуване на производство по помиряване);
7. Акт – образец 4п за уведомление на заявителя относно непълнота във фактическо изложение на казуса и/или приложените доказателства към заявлението;
8. Акт – образец 5п за уведомление на търговеца за образувано производство по помиряване, за определен помирител, с искане за предоставяне на становище и документи по казуса;
9. Съгласие/несъгласие на търговеца по казуса за участие в производството по помиряване;
10. Становище на търговеца по казуса;
11. Доказателства към становището на търговеца по казуса;
12. Акт – образец 6п на помирително предложение;
13. Акт – образец 7п на изложение на мотиви, неразделна част от помирително предложение за страните по спора;
14. Становище за приемане/отхвърляне на помирителното предложение от всяка от страните в спора;



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

15. Акт – образец 8п постановление за прекратяване на производство по помиряване при изразено несъгласие от търговеца да участва доброволно;
16. Акт – образец 9п с уведомление до потребителя за основанието и мотивите за прекратяване на производството по помиряване;
17. Акт – образец 10п за архивиране на дело с производство по помиряване;
18. Акт - образец 11п – работно табло за изпълнение на етапи от производството по помиряване;
19. Акт – образец 12п – Дневник по хода на преписката по помиряване;
20. Акт – образец 13п – общ Дневник за резултатите от проведените процедури;
21. Акт – образец 14п – статистическа форма, бюлетин.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Общата организация и контролът по прилагането на тези правила се осъществяват от УС на ЦАРС.



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

ПРИЛОЖЕНИЯ

Акт – образец 1з

ЗАЯВЛЕНИЕ

Кратко описание/заглавие на заявлението/

Име, презиме и фамилия /ФЛ/ ИЛИ наименование/ЮЛ/ на заявителя

ЕГН/адрес/телефон на заявителя

Имейл на заявителя

Име, презиме, фамилия /ФЛ/ ИЛИ наименование /ЮЛ/ на ответника по заявлението

ИК/ЕИК/ЕГН, адрес, телефон на ответника по заявлението

Имейл на ответника по заявлението

Опишете подробно всички обстоятелства по спора:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Посочете как искате да се реши проблема Ви /какъв резултат би Ви удовлетворил/

Опис на доказателствата, с които разполагате във връзка със спора:

Съгласен съм данните ми да бъдат обработвани и съхранявани съгласно Закона за защита на личните данни: Да/Не

Съгласен съм да получавам съобщения, свързани с моето запитване: Да/Не

Дата:

Заявител:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 1п

А К Т З А О Б Р А З У В А Н Е Н А П Р Е П И С К А

По вх. №/.....

Заявител.....

Ответна страна:

ОБРАЗУВАМ:

ПП С №

.....

.....

Дата на образуване:

Срок за приключване на производството:

Изготвил:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 2п

АКТ ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ПРЕПИСКА

По ПП №/.....

РАЗПРЕДЕЛЯМ производството по преписката на помирител:

Дата на образуване:

Срок за приключване на производството:

Определям за лице, отговорно за контрола за изпълнение на сроковете в производството.

Изготвил:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 3п

АКТ ЗА ПРОВЕРКА НА ПРЕПИСКА

По ПП №/.....

Проверка на ПП:

1. Стойност на стоката/услугата (винаги над 50 лв. и до 25 000 лв.) - лв.;
2. Платена такса за администриране – от дата;
3. Представени доказателства за наличие на правоотношение - бр.;
5. Ясно изложение на казуса: Да Не
4. Наличие на основания за отказ по чл. 14, ал.1, буква „г“ от Правилника: Да Не

Забележка:

Полето се ползва за бележки по преписката, например посочва се особеност на спора.

Приема/не приема преписка ПП/ година за разглеждане.

Отговорен помирител:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 4п

До

.....

По ПП №/.....

Уважаеми,

При разглеждане на представените от Вас доказателства се установи, че липсва информация относно, като не са ни предоставени доказателства за

За да можем да разгледаме Вашият случай е необходимо да ни предоставите поисканите данни.

Моля, не се колебайте да се свържете с мен, в случай, че имате необходимост от разяснения.

Помирител:

.....

<https://mediationcenter.bg/>



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 5п

До

“.....”, ЕИК

адрес на управление и кореспонденция:

.....

публично обявен ел. адрес:

Относно: Помирително производство

ПП/.....

Уважаема/и г-н/г-жо,

В качеството си на признат орган за алтернативно решаване на спорове, включен в [списъка на Министерството на икономиката](#), съгласно чл. 181п от Закона за защита на потребителите, **отправляме към Вас настоящото искане за предоставяне на становище**, във връзка с образувано производство рег. №/.....г. на Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“, след подадено заявление от, потребител.

.....*кратко изложение на твърденията на потребителя*.....

Приложено, изпращаме копие от получените документи от заявителя и Ви приканваме да ни изпратите по електронен път Вашето становище по случая в рамките на определените в [Правилника за провеждане на процедура за помирение на ЦАРС „Консенсус“](#) срокове. В случай, че е необходимо повече време за изготвянето на становище по случая, моля да изпратите уведомление на следния ел. адрес: sdr.konsensus@gmail.com, с което ние се ангажираме да се съобразим. В кореспонденцията с центъра сочете номер на преписката.

В допълнение, бихме искали да Ви уведомим, че като независим орган за решаване на спорове, след като обследва подробно случая на основание на експертизата си, центърът ще изготви помирително предложение за решаване на спора между дружеството и потребителя, без да са дължими такси от Ваша страна в срок до 14 дни от получаване на Вашето становище.

В случай, че Ви е необходима допълнителна информация за дейността ни моля посетете нашия интернет адрес: <https://mediationcenter.bg/> .

Оставаме на разположение за съдействие и допълнителна информация, ако е необходимо.

Приложение: ПП с/..... година със заличени лични данни.

С уважение:

Помирител:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

<https://mediationcenter.bg/>

Акт – образец бп

ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

По ПП с №/..... година

Днес, година, подписаният/ата, действаш/а в качеството си Помирител по горната помирителна преписка, изготви следното ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ:

I. Факти и обстоятелства:

.....изчерпателно описание на фактите по спора между потребител и търговец

II. Правна обосновка:

.....посочват се правните основания с указване на нормативните текстове, които дават основание за отправяне на помирителното предложение

III. Помирително предложение:

.....съдържа ясно формулирано предложение за уреждане на взаимоотношенията на потребител и търговец с изрично посочване на задълженията на всяка една от страните ...

§1. С приемането и изпълнението на настоящото помирително предложение страните считат за окончателно уреден спора между тях, разглеждан в помирително производство с №/ година.

§2. Копие от настоящото помирително предложение да се изпрати до страните. Ако в срок от дни от получаването му то бъде прието от страните, придобива силата на споразумение между тях.

С уважение:

Помирител:

.....

<https://mediationcenter.bg/>



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 7п

К ъ м П О М И Р И Т Е Л Н О П Р Е Д Л О Ж Е Н И Е

По ПП с №/..... година

Подписаният/ата, действаш/а в качеството си Помирител по горната помирителна преписка, посочвам своите мотиви към изготвеното ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ по ПП с №/..... година:

.....дават сеподробни мотиви към вече посочените правни основания с указване на нормативните текстове, които дават основание за отправяне на помирителното предложение

Помирител:

.....

<https://mediationcenter.bg/>



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 8п

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
За прекратяване разглеждането на
помирително производство по ПП / година

Днес, година, долуподписаният помирител,
определен/а като помирител за разглеждане на помирителна преписка с №
..... / година по описа на ЦАРС „Консенсус“, при разглеждане на преписка по
заявление на, установих:

.....*изложение на мотивите за прекратяване на преписката*

На основание на чл. от Правилника за провеждане на процедура по
помирение, намирам, че са налице основания за прекратяване разглеждането на
настоящата преписка.

**С оглед изнесеното по-горе, намирам, че са налице основания за прекратяване
разглеждането на ПП 7/2022 година.**

На потребителя се указва, че може да реализира правата си по спора пред
съответният компетентен за разглеждането му съд.

Постановлението да се връчи на потребителя за сведение.

Помирител:

.....

<https://mediationcenter.bg/>



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 9п

До

.....

ел. адрес:

Относно: Помирително производство

ПП/.....

Уважаема/и г-н/г-жо,

Приложено, изпращаме Ви за сведение постановление за прекратяване на производство по помиряване с № / година, ведно с мотивите за това.

Оставаме на разположение за съдействие и допълнителна информация, ако е необходимо.

С уважение:

Помирител:

.....

<https://mediationcenter.bg/>



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 10п

АКТ ЗА АРХИВИРАНЕ НА ПРЕПИСКА

На ПП с №/ година

Страни:

Заявител.....

Ответна страна:

Архивен номер:/..... година

Преписката съдържа страници, като в кориците се намират:

1.;
2.;
3.;
4.;
5.

Дата на образуване:

Дата на приключване на производството:

Изготвил:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 11п

вх. №	дата	дело №	помирител ключ	заявите л	търговец	указани я чл. 10, 3	запитване чл. 10, 4	резултат	забележка/арх. №	администратор ключ



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 12п

ДНЕВНИК ПО ХОДА

индивидуална деловодна извадка по

ПП с №/ година

1. Дата на образуване:
2. Определен помирител:
3. Ново разпределение:
4. Отговорен за проследяване на сроковете:
5. Кореспонденция между помирител и страни:
 - 5.1.
 - 5.2.
 - 5.3.
6. Приключило със
(приемане на помирително предложение, прекратяване, друго)

Дата на приключване на производството:

Архивен номер:

Изготвил:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 13п

ДНЕВНИК ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНИТЕ ПРОЦЕДУРИ

обща деловодна извадка за периода

от 01.01. година до 31.12. година

№	Помирител	Брой производства прикрючени извън срок	Брой производства приключили с предложение за помирение	Брой производства с приети предложения за помирение	Брой прекратени производства
1					
2					
3					
4					
	Общо за периода:	<i>Сборът от всички позици</i>	<i>Сборът от всички позици</i>	<i>Сборът от всички позици</i>	<i>Сборът от всички позици</i>

Изготвил:



Съфинансирано от Европейския съюз
Co-funded by the European Union



Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“
Center for Alternative Dispute Resolution „Consensus“

Акт – образец 14п

Б Ю Л Е Т И Н

С информация за разгледаните помирителни производства в периода

от 01.01. година до 31.12. година

I. Брой и вид помирителни процедури по предмет:

1. Общ брой разгледани помирителни процедури за периода: бр.
2. Разделени по сектори разгледани помирителни процедури за периода, както следва:
 - 2.1. Продажба на стоки - бр.
 - 2.2. Електронна търговия - бр.
 - 2.3. Трансгранични спорове по доставка на стои - бр.
 - 2.4. Сектор доставка на вода - бр.
 - 2.5. Енергиен сектор - бр.
 - 2.6.

II. Бюлетин с практика:

1. ПП .../..... година
..... кратко и синтезирано описание на помирителното производство с резултат
2. ПП .../..... година
..... кратко и синтезирано описание на помирителното производство с резултат

Изготвил: