



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

# **АНАЛИЗ НА ПРИЛОЖИМОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО И ПРАКТИКИТЕ НА УЧАСТИЕ НА СДРУЖЕНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ОБЩЕСТВЕНИЯ ЖИВОТ В РЪБЪЛГАРИЯ**

**Авторски колектив**

**при Асоциация „Човешки права -стъпка по стъпка“**

Станислава Касикова, Исидора Димова, Анна Кръстева, Цветана  
Цанкова-Лозанова

Редактор: Станислава Касикова

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

*Това издание е създадено с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския социален фонд.*

*Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Асоциация „Човешки права -стъпка по стъпка“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че отразява официално становище на ЕС и договарящия орган.*



## СЪДЪРЖАНИЕ

### **I. Въведение**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Активност на сдруженията на потребителските организации, значение | 3 |
| 2. Структура и методология на аналитичната дейност и изследване      | 5 |

### **II. Правна рамка на участие на сдруженията на потребителите в обществения живот в България**

- |  |    |
|--|----|
| 1. Правна уредба на представителните сдружения на потребителите                        | 6  |
| 1.1. Действаща национална правна рамка   | 6  |
| 1.1.1. Изисквания за признаване  | 7  |
| 1.1.2. Правомощия и компетенции  | 9  |
| 1.1.3. Правила за финансиране  | 11 |
| 1.2. Очаквани промени в законодателството  | 11 |
| 2. Изследвания в рамките на ЕС за предлагания модел за колективна потребителска защита | 13 |

### **III. Практики на участие на потребителските организации в обществения живот в България**

- |   |    |
|---|----|
| 1. Информация за водените колективни искове от представителни сдружения на потребителите в окръжните съдилища                             | 20 |
| 2. Участие на представителни сдружения на потребителите в помирителни производства пред общите помирителни комисии, функциониращи към КЗП | 23 |
| 3. Преглед на отчетите и съобщенията пред обществеността за дейността на потребителските сдружения  | 27 |
| 4. Данни за потребителските сдружения, предоставени от министерството на икономиката  | 30 |

### **IV. Изводи и заключение**



## **I. ВЪВЕДЕНИЕ:**

### **1. АКТИВНОСТ НА СДРУЖЕНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЗНАЧЕНИЕ**

На 13.11.2020 г. Европейската Комисия публикува Нова програма за потребителите за периода 2020-2025 г.: Повишаване на устойчивостта на потребителите за постигане на устойчиво възстановяване. Нейните пет основни приоритета са зелен преход, дигитална трансформация, потребителска защита на уязвими групи, взаимодействие в глобален контекст, както и ефективно правоприлагане и постигане на обезщетение.

Съответно, с бр. 20 от 2022 г., в сила от 28.05.2022 се обнародваха изменения на Закона за защита на потребителите („ЗЗП“), с които се въвеждат нови изисквания в европейските директиви за защита правата на потребителите (Директива (ЕС) 2019/2161; Директива 93/13/ЕИО; Директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС). С изменението на ЗЗП се въведоха нови правила и задължения на търговците относно защита правата на потребителите при онлайн търговията и търговията през онлайн платформи, както и във връзка с намаления на цените и др. Промениха се и санкциите, налагани за нарушения и нелоялни търговски практики. Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 година относно представителни искове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО предстои да бъде транспонирана в България най-късно до 25 юни 2023 г. С новите процесуални правила гражданите скоро ще могат за първи път да получават справедливо обезщетение за накърнени свои материални и нематериални интереси и права, като за целта бъдат представявани от представителни сдружения на потребителите.

Модернизирането на стратегическата и правна рамка за защита на потребителите в Европейския съюз (ЕС) и в частност в РБългария в посока укрепване на механизмите за търсене на отговорност и обезщетение налагат да насочим вниманието си и да изследваме ролята и значението на структурите на гражданското общество (СГО) в подкрепа на правата на потребителите и как можем да повишим активността и ефективността на сдруженията за защита на потребителите на национално ниво.

Гражданските организации имат основна роля, за да информират общността за предприетите мерки на ниво на ЕС в посока подобряване на защитата на потребителите, така че да се стигне до намаляване на подведените и ощетени потребители в рамките на общността. Тяхното участие в процеса може да бъде обобщено в следните аспекти:

- Потребителските сдружения са контактна точка и посредник при сигнали от недоволни ползватели на стоки и услуги. Тяхната дейност води до идентифициране на масови случаи



на нелоялни търговски практики, предприемането на административни мерки за тяхното преустановяване;

- Посредством техния съвет или съдействие могат да бъдат налагани санкции
- Страните (потребители и търговци) могат да бъдат насочвани, а потребителите, представлявани в процедури за алтернативно решаване на спорове;
- Организацията могат да въздействат върху ефективното правоприлагане в сферата на защита на потребителите чрез инициране на колективни искове в полза на група от потребители за преустановяване на нелоялни търговски практики a de lege ferenda и за присъждане на обезщетения;
- Чрез дейността си сдруженията на потребителите могат да създават съдържание и да информират обществеността за добри и устойчиви бизнес практики, с което бизнес организацията да могат да подобрят представянето си и репутацията на пазара.
- Чрез гражданските организации би могло да се постигне укрепване на осведомеността на потребителите по въпроси за потребителските им права, лобиране за адресиране на нуждите на различни потребителски групи, подкрепа на тези, които са по-уязвими от другите поради специфични информационни нужди, например деца, възрастни хора или хора с увреждания.
- Подобряване на наличността на консултантски услуги, особено на местно ниво или в отдалечените от големи градове населени места и подобряване на безопасността на продуктите за грижа за деца.

От друга страна, фрагментацията на потребителската маса дава възможност нелоялни търговски практики с години да се повтарят и мултиплицират. Често оплакванията и предизвиканото недоволство са с малък материален интерес, а усилията, необходими за сигнализиране, доказване на правотата и изрядността на едно лице, съответно на нелоялното поведение на търговеца са значителни. Това води до повторение на незаконосъобразни търговски модели с години. Уреждането на претенции създава недоверие в производителите или търговците. По този начин, въпреки малозначителността на потребителските претенции, техният ефект може да се отрази на пазара в дългосрочна перспектива и да предизвика свиването на оборота. Може да се влоши усещането на отделните потребители за справедливост, увереност, позитивизъм и цялостно благосъстояние. Работата на потребителските сдружения спомага събирането, анализа и консолидирането на голям обем значима информация за неравноправни условия на договори, нелоялни и заблуждаващи търговски практики на пазара на стоки и услуги, тя съдейства при нуждата от съвети за потребители, гарантира мерки, които предизвикват подобряване на качеството и устойчивостта, съответно създава предпоставки за лоялна конкуренция и растеж.



## **2. СТРУКТУРА И МЕТОДОЛОГИЯ НА АНАЛИТИЧНАТА ДЕЙНОСТ И ИЗСЛЕДВАНЕ**

Структурата за изготвянето на настоящия анализ включва преглед на приложимата правна рамка, уреждаща дейността на представителните сдружения на потребителите, действаща към момента както и на тази, която *de lege ferenda* скоро предстои да влезе в сила у нас и в ЕС.

Избраната методология предполага преглед на местни и чуждестранни публикации и доклади, разглеждащи различни предложения във връзка с овластяването на потребителските организации, избора на механизми от държавите членки за подобряване техните правомощия и средства за подкрепа, въобще на разработки, целящи съответно да доведат до създаването на подобрена цялостна система за потребителска защита в целия ЕС.

В търсене на налични данни и информация за дейността и влиянието, оказано от сдруженията на потребителите се цели отправянето на въпроси до организации и институции, от които да се извлече обективна информация за постигнатите резултати и непосредствено въздействие на организациите върху обществеността. В рамките на проучването по настоящия прокт бяха изпратени официални запитвания до КЗП, Министерството на икономиката и 6 окръжни съдилища. Бе направен преглед на дейността на уебсайтовете на представителните сдружения на потребителите, бяха разгледани техните отчети и дейности, отразени в публикации, брошури и дипляни. Изготвянето на моментна снимка на състоянието на сектора има за цел да предостави данни, изводи и заключения, с които да бъде извършен сравнителен анализ в търсене на алтернативи и добри практики от други страни членки на ЕС. Задачата на настоящото изследване е намирането на нови решения чрез промени в нормативни актове и политики, с цел подобряване участието на организациите и ефективността им в гражданския живот, като по този начин се осигури цялостно по-добро ниво на потребителска защита.



## **II. ПРАВНА РАМКА НА УЧАСТИЕ НА СДРУЖЕНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ОБЩЕСТВЕНИЯ ЖИВОТ В БЪЛГАРИЯ**

### **1. ПРАВНА УРЕДБА НА ПРЕДСТАВИТЕЛНИТЕ СДРУЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

#### **1.1. ДЕЙСТВАЩА НАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА**

Правната уредба на представителните сдружения на потребителите на национално ниво се съдържа в ЗЗП и Наредба № РД-16-1117 от 1 октомври 2010 г. за условията и реда за предоставяне на финансови средства на представителните сдружения на потребителите от държавата.

##### **1.1.1. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРИЗНАВАНЕ**

В чл. 170 от ЗЗП се съдържат всички изисквания, на които следва да отговаря организация, за да може да бъде призната от Министерството на икономиката и индустрията за представителна:

- Организацията следва да бъде регистрирана в обществена полза и сред целите ѝ да бъде посочена защитата на потребителя.
- Да е констатирана дейност за защита на потребителите през последната една година.
- Да има поне една функционираща приемна за предоставяне на съвети и информация на потребителите в областен град на страната;
- Да поддържа актуална интернет страница;
- Да извършва ефективно най-малко 4 от изброените обществени дейности за защита на интересите на потребителите, като: а) *завежда искиове за защита на колективните интереси на потребителите;* б) *издател е на списание или на друго специализирано издание на потребителска тематика;* в) *оказва съдействие за решаване на потребителски спорове;* г) *осъществява информационни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;* д) *осъществява образователни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;* е) *извършва сравнителни тестове и проучвания на стоки и услуги, предоставяни на българския пазар;* ж) *има функциониращи приемни за предоставяне на съвети и информация на потребителите най-малко в една трета от областните градове на страната.*



## 1.1.2. ПРАВОМОЩИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Представителните сдружения на потребителите *участват в Националния съвет за защита на потребителите*, в колективните и консултативните органи за защита на потребителите. Те могат да отправят мотивирано предложение до министъра на икономиката и индустрията за определяне представители на потребителските организации, които да участват в колективните и консултативните органи за защита на потребителите, за да бъдат упълномощени да осъществяват застъпничество по значими за тях теми. Такова е възможно, тъй като Националният съвет за защита на потребителите е консултативен орган към министъра на икономиката и индустрията, който го съветва при изготвянето и провеждането на ефективна потребителска политика. Той е органът, който с участието на представители на други ресорни министерства и търговски организации може да инициира законодателни промени, да прави предложения за промени в съществуващите нормативни актове, да дава становища по проекти на нормативни актове, свързани с правата на потребителите; както и да насърчава сключването на споразумения между сдружения на потребителите и сдружения на търговците.

Представителните сдружения на потребителите могат да бъдат *част от колегиален орган за алтернативно решаване на спорове (АРС)* по смисъла на раздел II и III от ЗЗП.

Представителните сдружения на потребителите могат да подават жалби, сигнали и предложения до националните контролните органи, изпълняващи функции за защита на потребителите, *както и сигнали до компетентните органи на страни членки на ЕС и до Европейската комисия* за предполагаеми нарушения на законодателството за защита на потребителите, от обхвата на Регламент (ЕС) 2017/2394 за сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите,

Съгласно разпоредбата на чл. 186 от ЗЗП сдруженията за защита на потребителите, включени в списък на Министъра на икономиката и индустрията, могат да предявят *иск за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики*, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите по реда на Гражданския процесуалния кодекс. Такива са действията в противоречие на глава четвърта, раздел I "Договори извън търговския обект и договори от разстояние" и раздел III "Нелоялни търговски практики", глава пета, раздел II "Доставка на стоки" и раздел III "Съответствие на услугите", глава шеста "Неравноправни клаузи в потребителски договори" и глава седма "Договори за разпределено във времето право на ползване на собственост. Договори за дългосрочни ваканционни продукти. Договори за препродажба и замяна", раздел II "Алтернативно решаване на потребителски спорове" и раздел III „Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове“ и др. нормативни текстове от правната рамка на България и ЕС, подробно описани в чл. 186 ал. 2 от ЗЗП.





Сдруженията на потребителите **имат право да предявят иск за обезщетяване на вредите, причинени на колективните интереси на потребителите.** Когато искането за обезщетение е предявено от повече от едно сдружение на потребителите, обезщетението се присъжда на всички ищци (сдружения) за общо разпореждане. Понастоящем полученото обезщетение може да бъде изразходвано само за защита на интересите на потребителите. Когато са причинени вреди на двама или повече потребители, сдруженията на потребителите могат да предявят от тяхно име иск пред съда за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, при условие че:

1. потребителите могат да бъдат установени;
2. потребителите са претърпели индивидуални вреди, причинени от един и същ производител, вносител, търговец или доставчик, и вредите имат един и същ произход;
3. сдружението на потребителите е било упълномощено с изрично писмено пълномощно за процесуално представителство поне от двама потребители да заведе иск за обезщетение от името на тези потребители и да ги представлява в процеса.

Сдруженията, представляващи потребителите могат да предявяват претенции и по трансгранични спорове. Процесуалната възможност за предявяване на колективни иски за нарушения на търговци от страни членки на ЕС се регулира от Директива 2009/22/ЕО, която считано от 23 юни 2023 г. следва да бъде заменена от Директива (ЕС) 2020/1828. Организациите, с правомощия да предявяват иски за преустановяване на нарушения, независимо от седалището на търговеца и мястото на нарушение са публично обявени на сайта на Европейската комисия в нарочен Списък на компетентните структури. Компетентните структури, признати от държавите членки могат да предявяват иски за преустановяване на нарушения, които вредят на колективните интереси на потребителите, посочени в директивите относно: ***правата на потребителите потребителските кредити пакетните туристически пътувания нелоялните търговски практики неравноправните клаузи в потребителски договори продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.*** За България включените в списъка и признати от Министъра на икономиката организации с права да предявяват трансгранични представителни иски, включително срещу търговци, регистрирани в друга страна членка на ЕС са десет: ***Комисия за защита на потребителите, Българска национална асоциация „Активни потребители“ (БНААП), Потребителски център за информация и изследвания, Пловдив, Съюз на застрахованите в България, Бургас, Регионален съюз на потребителите-98, гр. Видин, Национална лига – потребители на услуги, Бургас, Национална лига – потребители на услуги, Федерация на потребителите в България, Сдружение за правна помощ на потребителите(СППП), Пловдив и Национална асоциация за защита на потребителите.***

В същото време, съгласно официалния правителствен сайт на Министерството на икономиката (МИ)<sup>6</sup>, се посочва, че представителни сдружения за защита на потребителите в България са две: Сдружение БНААП е признато за представително на национално равнище





със Заповед № РД-16-305/02.04.2020 г. на министъра на икономиката. и „СППП” – гр. Пловдив е признато за представително на национално равнище със Заповед № РД-16-422/28.03.2019 г. на министъра на икономиката. Съобщава се и за още 3 действащи потребителски организации: Национално сдружение за потребителска информация и съвети на гражданите; Българска академия на потребителите и Федерация на потребителите в България;

Достоверна, обаче следва да се счита информацията, публикувана на сайта на МИ в Списък на квалифицираните организации в РБ, които имат правен интерес да предявяват искове за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите утвърден със заповед № РД -16-1053/10.12.2009 г., допълнен със заповед № РД-16- 1630/22.11.2012 г., заповед № РД -16-129/31.01.2019 г. и заповед № РД -16- 179/24.02.2020 г. Там посочените организации да водят колективни искове са:

1. КЗП;
2. БНААП;
3. Потребителски център за информация и изследвания;
4. Съюз на застрахованите в България;
5. Регионален съюз на потребителите-98, гр. Видин;
6. Национална лига – потребители на услуги;
7. Асоциация „помощ за потребителя”;
8. Федерация на потребителите в България;
9. СППП;
10. Сдружение „Национална асоциация за защита на потребителите“;
11. Сдружение „Правна клиника за потребители“.

### **1.1.3 ПРАВИЛА ЗА ФИНАНСИРАНЕ**

За да проследим дейността и активността на представителните сдружения по защитата на потребителите е редно да се фокусираме върху базисните правила за работата им, както и върху капацитета, с който разполагат. Условието и редът за предоставяне на финансови средства на представителните сдружения на потребителите от държавата се уреждат с подзаконов нормативен акт - Наредба № РД-16-1117 от 1 октомври 2010 г. Съгласно текста на чл. 4:

Сдруженията на потребителите получават финансиране от държавата за извършени от тях неикономически дейности за:

1. защита на здравето и безопасността на потребителите;
2. защита на колективните интереси на потребителите;
3. защита на икономическите интереси на потребителите;
4. информиране на потребителите за техните права;



5. оказване на съдействие за уреждане на потребителски спорове, в т.ч. участие в работата на помирителните комисии;

6. участие в консултативни и други органи, имащи отношение към защитата на потребителите;

7. участие на представители на сдруженията в национални и международни прояви в полза на потребителите;

8. изграждане, развитие и поддържане на материалната база на сдруженията за защита на потребителите и актуална интернет страница;

9. провеждане на образователни дейности и/или кампании в областта на защита на потребителите;

10. извършени сравнителни тестове и проучвания на стоки и услуги, предлагани на българския пазар.

С промени в наредбата през 2020 г. са въведени критерии за финансиране на потребителски сдружения.

В чл. 11а, чл.11б и чл. 11в са изброени обвързващите резултати, които могат да доведат до финансиране на потребителските сдружения:

1. обем на извършената от сдруженията на потребителите работа в интерес на потребителите:

- брой заведени искиове за защита на колективните интереси на потребителите;

- мащаб и брой на проведени кампании и информационни дейности;

- брой и тираж на издавани списания, издания и/или брой публикации;

- оказано съдействие за уреждане на потребителски спорове чрез:

- а) участие в работата на помирителните комисии;

- б) подадени от сдружението сигнали, жалби и предложения до контролните органи, изпълняващи функции за защита на потребителите.

2. общественото значение на извършената работа в интерес на потребителите:

- участия на представители на сдружението в заседания на консултативни органи, имащи отношение към защита на потребителите, и представяне на предложения, становища и проекти в тези органи;

- предложения и становища по теми, документи и проекти на нормативни актове;

- поддържането на актуална интернет страница;

- функционирането на приемни за предоставяне на съвети и информация;

- осъществените образователни дейности и/или

- извършени сравнителни тестове и проучвания на стоки и услуги, предлагани на българския пазар.



## 1.2. ОЧАКВАНИ ПРОМЕНИ В ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО

На страницата на Министерски съвет на Р България е представен **Проект за обсъждане на Закон за представителните искиове за защита на колективните интереси на потребителите**. Въпреки факта, че националното ни законодателство съдържа уредба, която предоставя средства за колективна защита на потребителите са установени редица недостатъци, които оказват влияние върху ефективността и ефикасността на исковите за преустановяване и забрана на действия или търговски практики, и са в нарушение на колективните интереси на потребителите, и на исковите за обезщетение. Горното налага търсенето на нови решения.

Основните мотиви<sup>1</sup> за приемането на проекта са както следва:

- увеличаване на риска голям брой потребители да бъдат увредени от една и съща незаконна практика или от едно и също нарушение, поради нарастващата глобализацията и цифровизацията на икономиката;
- нарушенията на правото на Съюза причиняват вреди на голям брой потребители без да са налични ефективни средства за преустановяване на незаконните практики и за обезщетяване на потребителите, съответно доверието на потребителите във вътрешния пазар на ЕС намалява;
- установен е ограничен обхват на приложение на исковите за преустановяване и забрана;
- констатирана е твърде голяма продължителност на процедурата;
- ограничено действие на решенията за преустановяване и забрана на практики;
- нисък размер на санкциите за неспазване на съдебните решения и
- отчетено е, че давностните срокове за предявяване на искиове за обезщетение не спират да текат при започнато производство по исковите за преустановяване и забрана на нарушения.

Продължителността на производството по исковите за преустановяване и забрана на нарушения обикновено е по-голяма от давностните срокове за предявяване на искиове за обезщетение. В резултат на това, ежегодно потребители губят правото си на обезщетение, докато печалбата, получена от незаконното нарушение остава за търговеца. Това, съчетано с факта, че съществуващите санкции за неспазване на решенията на съда за преустановяване или забрана не изглеждат достатъчно възпиращи, не обезкуражава търговеца да продължи нарушението и не предотвратява в достатъчна степен възможни бъдещи нарушения.

С проектозакона се цели и транспониране на влязлата в сила нова Директива (ЕС) 2020/1828 (Директивата за представителните искиове)). Промените, предвидени в нея се изразяват в детайлизиране на съществуващите мерки, които компетентните структури имат право да поискат за преустановяване на нарушения или забрана и **за обезщетение**. Компетентната структура и търговецът могат съвместно да предложат на съда или на административен орган **споразумение** относно мерките за обезщетение на заинтересованите потребители.



В проекта на Закона за представителните искове за защита на колективните интереси на потребителите се посочва, че засегнатите потребители следва изрично да заявят желанието си да се присъединят към представителния иск, за да получат обезщетение за вредите, които са им нанесени от нарушения. Избран е подход за заявяване на желание за участие в колективния иск, а не за заявяване на отказ, каквато дискреция бе предоставена на държавите членки, съгласно директивата, въпреки че последният подход беше определен от потребителските организации като по-изгоден за потребителите в ЕС. Съдът определя срок, в който засегнатите потребители могат да се присъединят към представителния иск, след което изготвя определение. Предвижда се да отпадне условието за допустимост, което е налице към момента, представителните сдружения да бъдат изрично упълномощени преди подаването на иска в съда от поне двама засегнати потребители.

Към исковата молба, с новия проектозакон се въвежда допълнително изискване да се представят доказателства за възможностите на ищеца да защити увредения интерес, както и да понесе тежестите, свързани с водене на делото, включително разноските. В допълнение пред съда следва да се представят **источниците на финансиране на иска** като: договор за финансиране, дарение и др.

Индивидуалните потребители, които принадлежат към групата потребители, не дължат разноски за производството по представителния иск за обезщетение за вреди, а за производствата по представителни искове по този закон не се дължи държавна такса. Останалите разходи по производството се присъждат съгласно разпоредбите на ГПК.

Съдът присъжда обезщетение на сдружението на потребителите, предявило иска, само ако прецени, като определя размера му по справедливост. **Потребителите за първи път могат да получат лично обезщетение за нанесените индивидуални вреди от нарушения.** Начинът на предоставянето му е директно от търговеца, по сметка на квалифицираната организация, предявила иска, която е задължена да им ги преведе или по специална сметка на общо разпореждане на засегнатите потребители. Както бе споменато по-горе, към настоящия момент само представителните сдружения са с право на обезщетение, което може да бъде изразходвано само за защита на интересите на потребителите. Този подход е напълно нов и за първи път се въвежда в рамките на ЕС, макар да се ползва в САЩ от години (там потребителите получават обезщетения след завеждане на т. нар. класови искове (“class actions”).

Съответно въведен е **режим за информиране на потребителите** за сметка на търговците по начин определен от съда на два етапа на производството – след допускането на иска, за включването в представителния иск и след обявяването на решението на съда.

Друга специфика въведена с проекта на закон е, че представителните искове ще могат да се разглеждат с необходимата процесуална бързина **по реда на глава XXV “Бързо производство“ на ГПК.**

В съответствие с чл. 15 на Директива (ЕС) 2020/1828, законопроектът предвижда **влязло в сила съдебно решение на една страна членка, с което се установява нарушение**



*на колективните интереси на потребителите да може да се използва от всички страни като доказателство* в друг иск за обезщетение за вреди срещу същия търговец. Понастоящем, решението на съда има действие само между страните в производството.

Предвижда се *спиране на давностните срокове за предявяване на представителен иск за обезщетение* – давностните срокове при тези иски ще спират да текат по отношение на заинтересованите потребители от момента на предявяване на представителен иск за преустановяване или забрана на практика до влизане в сила на окончателното решение на съда по предявения представителен иск за преустановяване или забрана на практиката.

*Увеличава се размера на санкциите* за неспазване на съдебни актове.

## 2. ИЗСЛЕДВАНИЯ В РАМКИТЕ НА ЕС ЗА ПРЕДЛАГАНИЯ МОДЕЛ ЗА КОЛЕКТИВНА ПОТРЕБИТЕЛСКА ЗАЩИТА

Комисията на ЕС работи в тясно сътрудничество с потребителски организации, които са федерации на национални сдружения от целия ЕС. Тяхната цел е да представляват европейските потребители, да ги информират за техните права и да влияят върху развитието на политиките на ЕС, които насърчават и защитават техните интереси. В момента има 4 такива федерации. Европейска асоциация за координиране на представителството на потребителите в стандартизацията (ANEC); Европейска организация на потребителите (BEUC); Конфедерация на семейните организации в ЕС (COFACE); Европейска общност на потребителските кооперации (Euro Coop). Понастоящем 2 от тези федерации (ANEC и BEUC) отговарят на критериите на ЕС за финансиране и така получават субсидия от Комисията, която да им помогне да извършват своите дейности. Изследване на базираната в Брюксел Европейската потребителска организация BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) разглежда различните модели за финансиране, които са приложими при водене на представителните иски за защита на колективни интереси на потребители – Финансиране на производствата по колективни иски<sup>2</sup>. Във въведението на документа е споделено мнението, че финансирането на колективните иски е една от най-важните предпоставки за ефективността на колективните действия.

За покриване на разходите, свързани с колективни действия, могат да бъдат въведени различни модели на финансиране. Директивата за представителни иски признава необходимостта от осигуряване на адекватни финансиране на организации, предявяващи колективни иски: член 20, параграф 1 от Директивата за представителните иски изрично изисква Държавите-членки да „вземат мерки, целящи да гарантират, че разходите по производствата, свързани с представителните иски не пречат на квалифицираните субекти ефективно да упражняват правото си“. Проучването, цитирано по-горе представя различни механизми, чрез които може да се финансира колективната защита и заключава, че нито един от различните разгледани механизми не е достатъчен сам по себе си, за да гарантира това исковите за колективна защита да са ефективно финансирани. Докато комбинация от тези



различни опции е най-подходящият начин за осигуряване на подходящо финансиране на колективни действия в ЕС. Препоръчва се създаването на **публичен фонд**, което е изрично посочено от ДИРЕКТИВАТА ЗА ПРЕДСТАВИТЕЛНИТЕ ИСКОВЕ, следователно законодателите трябва да прилагат такива публични фондове, като вземат пример от други юрисдикции като Канада и Израел.

В този контекст проучването дава следните препоръки за адекватно справяне със задължението на държавите-членки да гарантират, че разходите по искове за колективна защита не са пречка за квалифицираните субекти да заведат съдебни спорове.

Финансирането на колективни действия чрез вноски или разноски за засегнатите лица като единствен начин за финансиране на съдебния спор не изглежда жизнеспособно решение за финансиране на колективни действия. Все пак такъв вариант трябва да остане възможен, тъй като ще допринесе за цялото финансирано количество. В това отношение държавите-членки следва да приемат законодателство, както се предлага в член 20, параграф 3 от Директивата за представителните искове и определя правилата, които изрично позволяват на организациите да изискват ниска такса за представляване в съдебния спор. Националните правила за прилагане на Директивата за представителните искове следва допълнително да определят какъв може да бъде приносът (членство, малки дарения) и максималната сума, която може да бъде поискана от лица, които искат да бъдат представлявани (фиксирана сума или процент от иска).

**Правната помощ** може да бъде интересно решение за покриване на всички рискове, свързани с колективни съдебни спорове, ако конкретният случай на колективна защита е правилно уреден от правилата, уреждащи правната помощ в схема във всяка държава членка. Тези правила трябва да се отнасят за ситуацията, при която не всички ищци отговарят на условията за получаване на правна помощ, те трябва изрично да споменат колективната защита като съдебно дело, отговарящо на условията за правна помощ, и да направят така, че организациите, представляващи ищци, на които е предоставена правна помощ, да могат да се възползват от известна финансова подкрепа.

Друг извод в посоченото по-горе изследване е, че финансирането на компетентните организации на основата на **дарения** зависи от приоритетите на фондациите и техния бюджет, затова то трябва да бъде допълнено с допълнителни опции за финансиране, като например структурно публично финансиране, частно финансиране от трети страни и публично финансиране от трети страни.

Алтернатива за финансиране на разноските за колективните искове могат също така да бъдат модели, в които адвокати получават дължимите си възнаграждения само в случай на успех на делото. Обикновено при тази схема за финансиране адвокатът получава дял от сумата на изхода на производството, ако ищците са удовлетворени, но няма да бъде платен, ако клиентът загуби делото. Такъв подход, обаче е ограничен или забранен в някои юрисдикции, затова и подобен начин на събиране на таксите не е подходящ вариант за





колективните съдебни спорове, тъй като ситуацията варира в различните държави-членки, което затруднява намирането на подходящ модел в целия ЕС.

Застрахователните схеми също не са крайно и ефективно решение за потребителите, тъй като съществуващите застрахователни полици на пазара на съответната страна членка може да не покриват колективни съдебни спорове или да не са подходящи за специфичните характеристики на колективните съдебни спорове. Те обаче могат да се използват от организациите като алтернатива там, където съществуват като възможност, а премията е достъпна за компетентната организация и може да покрие всички финансови рискове, свързани със съдебния спор.

Финансирането на колективни искове въз основа на структурно публично финансиране е интересен вариант за преодоляване на недостатъците на частното финансиране и може да предотврати случаи на въздействие на процеса от трети страни. Няколко причини обаче налагат извода, че структурното финансиране трябва да бъде допълнено от други източници на финансиране: годишното разпределение на ресурсите може да попречи на предвидимостта и да се стигне до ограничени субсидии, които да затрудняват организацията да реагира адекватно на средата и незабавно да реагира и пресича практиките, които има нужда да бъдат преустановени.

Частното финансиране от трети страни вече в много страни членки се оказва ефективен начин за финансиране на колективни искове. Въпреки това, за да бъде наложено като подход и да се осигури достъп до съдебна защита за по-голям брой случаи се препоръчва да се направи оценка на съществуващото частно финансиране от трети страни. Опциите могат да бъдат допълнени с модел на публично финансиране, при който, наред с другото, възвръщаемостта на инвестицията не би била основният критерий и организацията, финансираща съдебния спор, би могла да поеме риска от искове с ниска стойност и така наречените тестови случаи.

Финансирането на публичния фонд чрез разпределяне на глоби, налагани от независими регулаторните органи е работещ вариант в някои страни, като се има предвид, че сумата, предоставена на фонда не идва директно от общия бюджет, а е разпределена, за да служи за целите на обществения интерес.

Публичният фонд може да се финансира (изключително или не) чрез налог върху сумите, получени след изхода на финансираните съдебни спорове по колективен иск в защита на правата на потребителите. В идеалния случай законът трябва да предвижда задължение за връщане на процент от сумите, получени за разноски по делото на фонда. Таксата трябва да се определи, като се вземе предвид, че фондът, за да се поддържа устойчив ще е необходимо да се охранява от частни донори, но и като се има предвид нежеланието на ищците да дават част от компенсациите за щетите си на трето лице. Финансирането чрез съдебни спорове означава, че ищците никога няма да могат да получат пълната сума на тяхната законна претенция, което може да направи колективната защита непривлекателна за тях. В тази връзка в изследването за заключава, че е подходящо да се даде възможност за гъвкавост,





трябва да е възможно самият ищец да реши дали ще плати обратно сума към фонда или ако се приеме задължителното ѝ удържане от компенсации да се намали нейният процент. Такова изключение може да бъде предвидено със закон, постановено от съда или да следва от решение на фонда при първоначалното предоставяне на средства за исковото производство.

В Италия, *глоби, наложени от органите за защита на конкуренцията, подкрепят проекти, свързани със специфични потребителски проблеми*. Този модел се използва в Квебек и Бразилия, където фондовете финансират обучението на потребителите и проекти и организации в областта на потребителското право. Съображение 15 на Директивата за представителните иски гласи, че „Когато разпределяйки приходи от глоби, държавите-членки следва да обмислят подобряване на защита на общия интерес на потребителите, както и на друга защитена общественост интереси.” В Австралия Фондът за потребителско право получава финансиране от редица източници, включително санкции, постановени съгласно австралийския закон за потребителите.

Публичните средства, финансиращи колективни действия, могат да бъдат финансирани чрез *непотърсени печалби от успешни съдебни спорове или споразумения*. Националното законодателство и законодателството на ЕС следва да определят принципите в съответствие с това как такова разпределение на непотърсени суми ще се извърши между всички компетенти в страната организации.

В случаите, когато публичният фонд е *пряко финансиран от публичните органи* изискват такова финансиране да бъде редовно, базирано на фиксирана сума (в идеалния случай годишно), така че фондът да остане устойчив и независим.

Финансовите ресурси на фонда трябва да са достатъчно високи, за да позволят на фонда да приема голям брой разнообразни случаи, включително случаи с по-малък шанс за успех. Финансирането на колективни действия от публичен фонд следва да бъде отворено за всички квалифицирани субекти по Директивата за представителните иски, когато такъв квалифициран субект:

- се намира в държавата, в която работи фондът (вътрешни случаи);
- завежда иск в държавата, в която се намира фондът, но е квалифициран в друга държава (от значение за трансгранични случаи);
- завежда иск, включващ физически лица, намиращи се в държавата, в която се намира фондът, но е квалифицирани в друга държава (от значение за трансгранични случаи).

Друго изследване на Европейската потребителска организация (BEUC)<sup>3</sup> прави препоръки във връзка с подхода, който страните членки могат да изберат при присъединяване към колективния иск и споделя заключението, че освен финансирането, попълването на групата потребители, засегнати от иски за колективна защита, е от основно значение, за целения ефект на Директива (ЕС) 2020/1828.

Два са използваните в различни юрисдикции процедурни модели, по т.нар. *opt-in* механизъм: ощетените потребители по подразбиране не са включени в групата, представлявана от субекта ищец. Потребителите трябва активно да направят волеизявление,



ако искат да бъдат част от групата, която се възползва от иска. В случай на т.нар. *opt-out* механизъм, всички потребители, засегнати от нарушението и които ищещт иска да представлява с иска по подразбиране се предполага, че са част от групата, която се облагодетелства. Те трябва да направят изрично волеизявление, ако искат да бъдат изключени от групата, облагодетелствана от иска. На ниво ЕС Директивата за представителните иски оставя на държавите членки възможността да изберат между механизма за включване, механизма за отказ или комбинация между тях. Например държава членка може да реши, че един механизъм ще се прилага за представителни иски, заведени в определени области на правото или за определен вид вреда, а друг и ще се приложи за други категории дела. Те също могат да решат да разчитат само на един механизъм за всички видове случаи. И накрая, държавите членки могат да решат да дадат на съдиите възможността да разчитат на механизъм за избор или на механизъм за отказ в зависимост от спецификата на делото. В Белгия например, с някои изключения, съдиите имат възможност да решат кой механизъм да изберат.

Управлението на колективните иски също поставя под въпрос необходимостта от създаване на специализирани съдилища. На национално ниво някои държави-членки са създали специализирани съдилища за целите на разглеждането на национални колективни иски за защита. Целта е да се развие специфичен опит и знания в района и да се гарантира, че съдът разполага с подходящ персонал и оборудване, за да се справи с масата иски. Например в Белгия Търговският съд на Брюксел има изключителна компетентност на първо място инстанция за разглеждане на иски за колективна защита („колективен иск“) и Брюкселският съд на Обжалванията като изключителна юрисдикция.

На ниво ЕС Директивата за представителните иски предвижда, че „колективните споразумения“ целят да се насърчава предоставянето на обезщетение на потребителите, които са претърпели вреди чрез представителни иски за обезщетение“ (съображение 53 от Директивата за представителните иски). Квалифицираният субект и ответникът търговец може съвместно да предложи на съда или на административния орган спогодба с гледната точка за предоставяне на обезщетение на засегнатите потребители. Алтернативно, съдът или административният орган може да покани квалифицирания субект и търговеца да постигнат споразумение в разумен срок (чл. 11, ал. 1 от Директивата за представителните иски).

Директивата за представителните иски предвижда, че държавите-членки трябва да осигурят обезщетение, мярката дава право на потребителите да се възползват от средствата за защита, предоставени от тази мярка за обезщетение без да е необходимо да се води отделен иск. Освен това държавите-членки трябва да установят правила относно времеви ограничения за отделните потребители, за да се възползват от тези мерки за обезщетение и могат да установят правила относно местоназначението на всички неизплатени средства за обезщетение, които не са възстановени от потребителите в рамките на установени срокове. Директивата не споменава начина, по който трябва да се изпълняват мерките за компенсация. Следователно правилата могат да се различават на национално ниво в зависимост от



процедурните избори, направени от държавите-членки. В някои държави-членки (напр. Белгия, Франция) съдът може да назначи ликвидатори, за да се улесни разпределянето на щетите на отделните потребители. Конфликтите по време на разпределението на обезщетения следва да се решават от съда.

В изследването на Европейската потребителска организация (BEUC): Алтернативно разрешаване на спорове (АРС) за потребители: Време е за преминаване на по-висока предавка, 16.06.2022 се стига до изводи за подобряване работата на органите за АРС, като се акцентира на необходимостта потребителските организации да бъдат по-ангажирани в самия процес на АРС. Изводите в изследването са:

1. Необходимо е по-добро интегриране на потребителските организации във функционирането на платформата на ЕС за ОРС.
2. Препоръчва се укрепване и насърчаване на участието на потребителските организации в управление на структурите за АРС.

Направеното изследване: Организации за защита на потребителите и нарастващата им роля в модерни условия, Икономически университет Варна, 2021<sup>4</sup> разглежда структурите на потребителската защита в страните членки на ЕС.

В статията, посочена по-горе, на основание данни от КЗП се посочва, че в рамките на Европейския съюз взаимодействието между организациите и публичните органи, на които е вменена функция да осъществяват потребителска защита се проявява в различна степен/ Очертават се следните три типа институционални системи за защита на потребителите:

- **Система за защита на потребителите, която включва основно правителствени институции.** Такъв тип устройство на защита на потребителите се прилага във Финландия, Швеция, Дания, както и в Норвегия. В тези скандинавски държави потребителите се обръщат към държавните институции за всички проблеми в областта на потребителската защита. Въпреки това, неправителствените организации за защита на потребителите работят активно за популяризиране на дейността си и в синхрон с актуалните промени на европейската политика за потребителите.
- **Система за защита на потребителите с голяма и дори водеща роля на неправителствените организации.** Тя се прилага в най-голямата икономика на ЕС – Германия и в Исландия. Красноречив пример в това отношение е работата на неправителствената организация „Федерална асоциация на потребителите“ – Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) в Германия. Тя представлява крупна федерация от общо 82, предимно регионални организации, включващи: 41 потребителски асоциации, 16 потребителски консултантски центъра и 25 други неправителствени потребителски организации. VZBV представлява и активно защитава интересите на потребителите, инициира правни процедури, предлага законодателни промени. Значителна е ролята на консултативните центрове на тази федерация, които всяка година обработват милиони жалби. Друг пример е дейността на потребителската организация Stiftung Warentest, която



извършва независими тестове на всичко, свързано с домакинствата, здравеопазването, финансовите услуги и др. продукти. Може да се каже, че тази система за защита на потребителите създава условия за формиране на високо доверие на гражданите в неправителствените организации, работещи в тази област.

- Смесена система за защита на потребителите, която се състои в наличие на сътрудничество и подкрепа между правителствени институции и неправителствени организации. Сътрудничеството между тях се основава на законодателство, което гарантира механизмите на взаимодействие. Такъв тип устройство се прилага в някои в Франция, Испания, Португалия и Белгия.

В България също се използва тази смесена система на потребителска защита. При този тип устройство на потребителската защита държавните институции активно подпомагат потребителите при тяхната защита чрез прилагане мерки за подкрепа за неправителствените потребителски организации; взаимодействат с правителствени и други неправителствени организации; участват в разработването на законодателната и нормативна уредба, свързана със защитата на потребителите и др. Европейският съюз непрекъснато актуализира, разширява и усъвършенства законодателството в областта на потребителската защита. Съюзът създава благоприятни условия за сътрудничество и нарастване на взаимодействието между правителствените институции и неправителствените потребителски организации. ЕС насърчава и мотивира търговци, експерти, потребители и др. лица да участват активно във всички възможни процедури и процеси, свързани със защитата на потребителите. Ролята на ЕС, на европейските институции и в частност на Европейската комисия (ЕК), се състои в осигуряването на следните дейности и ефекти: обмен на значима информация, включително бърз обмен на информация за опасни стоки и услуги, разпространени на територията на Общността; гарантиране на безопасна и устойчива среда за потребителите; защита на потребителите в онлайн пространството, включително сигурност на личните данни; разширяване на потребителския избор и висока култура на обслужване; защита на правата и икономическите интереси на потребителите; синхронизиране на законодателството в държавите членки; ефективно и своевременно разрешаване на потребителските спорове и проблеми в страната.



### **III. ПРАКТИКИ НА УЧАСТИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЩЕСТВЕНИЯ ЖИВОТ В БЪЛГАРИЯ**

#### **1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВОДЕНИТЕ КОЛЕКТИВНИ ИСКОВЕ ОТ ПРЕДСТАВИТЕЛНИ СДРУЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ОКРЪЖНИТЕ СЪДИЛИЩА**

С цел да проследим какви са обичайните практики на работа на потребителски организации на територията на страната в рамките на настоящото проучване в края на месец октомври 2022 г. бяха изпратени поредица от писма с искане по чл. 28 ал. 2 от Закона за достъп до информация, с оглед на това да се проследи активността на потребителските сдружения, съгласно законовите им възможности за участие и влияние в обществената среда. Последователно беше изискана информация от:

- 6 окръжни съдилища – за делата, водени по колективни искиове от представителни потребителски сдружения;
- КЗП- за участието им в помирителни производства пред общите и секторните помирителни комисии към КЗП и
- Министерството на икономиката - за цялостното им представяне според докладите, представени пред органа по Наредбата за реда за предоставяне на финансови средства на представителните сдружения.

Изпратените писма-запитвания бяха адресирани до 6 окръжни съдилища в различни области и региони на страната – Софийски градски съд (СГС), Варненски окръжен съд, Пловдивски окръжен съд, Окръжен съд Русе, Окръжен съд Велико Търново и Окръжен съд Стара Загора. Изискана бе информация за броя колективни искиове и дела, образувани в окръжните съдилища в периода януари 2020г-септември 2022г., с посочване на номер и година на делото, организацията-ищец и ответник по делото, както и предмета на иска. В рамките на две седмици бе предоставен отговор от всички съдилища, с който се установиха следните обективни обстоятелства:

- Колективни искиове от сдружения на потребителите са водени само от две представителни сдружения: Сдружение за правна помощ на потребителите (СППП) и Национална асоциация за защита на потребителите (НАЗП);
- Всички дела, водени от представителни сдружения на потребители са с местна подсъдност СГС.
- Прегледани са съдебните актовете по делата и никое от тях не е завършило с присъждане на обезщетения.
- В по-голямата част от случаите, заведените колективни искиове завършват с определения, като потребителските организации са осъдени да понесат разноските по делата.



Гр. д. 13427/2020 СГС със страни СППП, гр. Пловдив и „Профи Кредит България“ ЕООД е с продължителност над една година и завършва с частично уважаване на иска, но представителното сдружение на потребителите търпи големи разноси.

Съдът е установил, че в Общите условия за потребителски кредит и Типов договор договор са налични следните клаузи на кредитната институция и е уговорено ползването на следните допълнителни услуги срещу заплащане: приоритетно разглеждане на искане за кредит; отлагане плащането на погасителни вноски, смяна на дата на падеж, улеснено получаване на парични средства. Съответно съдът е постановил със забрана прилагането на посочените клаузи в бъдеще.

Отхвърлени като неоснователни са исковете за осъждане на ответника да преустанови действията си, изразяващи се в предоставянето на потребителски кредит срещу 42 % годишно и срещу около 0,11% на ден, както и във включването на две други клаузи в договора за кредит, предоставящи права за информация на съдлъжника и право да погасят кредита си в 14 дневен срок при депозиран писмен отказ и заплащане на лихва за срока, в който кредитът е бил на разположение на потребителя. Разноските, които е осъдено да заплати „Профи Кредит“ ЕООД са в размер на 1491.50 лв., а тези понесени от потребителската организация в размер на 2227. 50 лв. поради неуважените искиви претенции, упоменати по-горе в настоящото изложение.

Подробности за решението по приключилия иск могат да бъдат достъпни след откриването на същото в интернет. Справка за преглед на актуалните общите условия на сайта на кредитната институция след влизането му в сила на първа инстанция показва, че въпреки съдебната забрана, общите условия на търговеца не са променени в същината си и на практика предлагането на допълнителни услуги продължава. Въпреки забраната на съда да се начисляват такси за допълнителни услуги, в ОУ, валидни след 18.04.2022 г. и след прекратяване на делото съществува следния текст: „Допълнителна услуга „Фаст“ - всеки КЛ, пожелал и закупил допълнителна незадължителна услуга „Фаст“, получава приоритетно разглеждане и становище на искането за отпускане на потребителски кредит преди кредитоискателите, без закупена допълнителна услуга „Фаст“ и в рамките на 1 (един) час, считано от постъпването на искането за отпускане на потребителски кредит в системата на ПРОФИ КРЕДИТ България ЕООД.

СППП води още две дела в качеството си на ищец в периода 2020 – 2022 г. пред СГС – гр. д. 14334/2020 г. срещу „Аксес Файненс“ ООД и гр.д. 14326 срещу „Вива кредит“ ООД. По първото дело се твърди нарушение на ЗЗП, поради налични неравноправни клаузи в сключваните от ответника договори за кредит, тип „бяла карта“ в периода 2014г.-2017г. Делото се обжалва след прекратяването му пред Софийски апелативен съд. По второто дело се търси премахването и преустановяването на действието на клаузи в договорите по кредит. След дадени напътствия от съда за отстраняване на нередности по исквата молба, изискващи назоваването на неравноправните договорни условия предоставяне доказателства за възможностите на ищеца сериозно и добросъвестно да защити увредения интерес





и да понесе разноските и тежестите, свързани с поддържането на иска, поредица от уважени искания от ответника отлагане на съдебни заседания, делото е насрочено да бъде разгледано през февруари 2023 г. Делото се разглежда се повече от една година без да е приключено.

Делото на НАЗП, София е срещу телекомуникационния оператор А1 - гр.д. 4263/2022. Делото приключва в рамките на по-малко от 6 месеца. Предметът на иска е да бъде прогласена нищожността на клауза в ОУ за взаимоотношенията между А1 и крайните ползватели на фиксирана телефонна услуга, съгласно която А1 има право да променя месечна абонаментна такса веднъж годишно, но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора, като я индексира с обявения средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година, ако същият е равен или по-голям от 1 %. Делото приключва като ищецът е осъден да плати разноските на ответника по делото в размер на 450 лв.

В хода на кореспонденцията със съдилищата се установи, че има водени и 4 дела от Комисията за защита на потребителите срещу доставчици на комунални услуги в СГС и Окръжен съд Варна, изходът по техните дела е сходен, липса на осъдени за нарушение и понесли разноски търговци, бавно съдопроизводство и присъждане на разноски в тежест на ищеца – КЗП.

От анализа на предмета на исковете по делото и от по-детайлното разглеждане на процедурата, водена пред съда, следва да се отчете факта, че водените от потребителските сдружения искове не са уважени в по-голямата си част от съда. Видимо е и следва да се отчете, че съгласно решенията на съда делата са водени на основания, които не са в нарушение на потребителското законодателство. Горното налага извода, че е експертизата и знанията на ангажираните с работа по колективни искове представителни сдружения на потребителите има необходимост да се подобри.

Друг извод от извършеното запитване е изключително ниската активност на потребителските сдружения, в качеството им на представляващи колективния интерес на гражданите пред съда.

Впечатление прави и слабото действие на потребителските организации извън столицата София. При запитвания, изпратени до 6 окръжни съдилища, засечена активност от потребителски организации има само в СГС. В рамките на почти 2 години само 2 организации, една от гр. София и една от гр. Пловдив са завели колективни искове, косвено може да се направи заключение, че такава ще е информацията и сред останалите съдилища в цялата страна.

Притеснение буди и факта, че при уважена искова претенция по искане на потребителска организация на първа инстанция от съда, забраната за ползване на определен тип клаузи в потребителски договори, не е взета предвид от търговеца, той е продължил да ползва преформулирани неравноправни условия на договора си. На практика влязлото в сила решение, без да е скрепено с имуществена санкция, дори и да бъде потвърдено от горестоящ съд ще продължи да бъде спазвано, ако такава е преценката на търговеца, поради факта, че





не съществува същински механизъм за въздействие, който да принуди търговците да спазват потребителското законодателство и да се въздържат от прилагането на нелоялни практики на пазара. Т.е. възпитателният ефект от воденето на искиви дела от представителни сдружения при липса на реален механизъм търговците да вземат под внимание забраната на съда заради претърпени имуществени санкции, към настоящия момент на практика е невъзможно да бъде усетен от общността.

## **2. УЧАСТИЕ НА ПРЕДСТАВИТЕЛНИ СДРУЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ПОМИРИТЕЛНИ ПРОИЗВОДСТВА ПРЕД ОБЩИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ, ФУНКЦИОНИРАЩИ КЪМ КЗП.**

В рамките на изследването бе поискана информация за участието на представителните сдружения на потребителите в помирителни производства пред общите помирителни комисии (ОПК) към КЗП.

В срока, предоставен в писмото до председателите на ОПК на територията на цяла България са получени отговори от ОПК-Шумен, с район на действие – областите Шумен, Разград и Търговище, ОПК Русе, с район на действие – областите Русе, Велико Търново, ОПК Плевен, ОПК Ловеч за областите Ловеч и Габрово, ОПК Монтана с район на действие – областите Монтана, Враца, ОПК Пловдив, действаща и за областите Смолян, Пазарджик и Стара Загора и ОПК Хасково – с район на действие – областите Хасково и Кърджали и ОПК Варна, действаща за областите Варна, Добрич и Силистра. Отговори не бяха изпратени от ОПК със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник; ОПК със седалище Благоевград и район на действие територията на област Благоевград; ОПК със седалище Бургас и район на действие територията на област Бургас;

При все това, предоставената от отговорилите на искането помирителни комисии, информация, дава значително количество от данни за проведени производства, от което може да се направи извод за цялостната активност на потребителски организации в процедури по алтернативно решаване на спорове чрез помирение в структурите определени към КЗП.

Получените данни от председателите на ОПК, обхващащи периода 2020-2022 г. удостоверяват, както следва:

- **В ОПК – Шумен** са разгледани съответно 2 спора по договор за покупка на стока и на услуга – за 2020г, 1 спор във връзка с рекламация на стока – за 2021 г., а през 2022г. не са разглеждани спорове. Потребителската организация, участвала като колегиален орган в процедурите е Българска национална асоциация „Активни потребители“ (БНААП).
- **В ОПК Русе** – разгледани 2 спора за рекламация на стока за 2020 г., 14 спора за 2021 г. и 18 спора за 2022 г. Като предмет на споровете са посочени рекламация на стока, отказ от гаранционно обслужване или неправомерно събрани такси.



- В **ОПК Ловеч** –разгледани 1 спор за 2020г., няма разгледани спорове за 2021 г и 4 разгледани спорове до септември 2022 г.
- В **ОПК Плевен** – разгледани са по един спор за периода от 2020- септември 2022 г. всяка година.

Потребителската организация, участвала като колегиален орган по време на провеждане на всяка от процедурите, описани досега е Българска национална асоциация „Активни потребители“ (БНААП).

- В **ОПК Монтана** са разгледани 6 спора с предмет рекламация на стоки и услуги за 2020 г., в производствата е участвало Сдружение на потребителите в България (СПБ). Същото сдружение е било част от комисия веднъж при общо 5 помирителни производства през 2021 г. Четири от помирителните производства през 2021 г. и 1 до края на септември 2022 г. са проведени с участието на БНААП. В 10 от случаите за трите години производствата са инициирани от жалбоподатели по повод на рекламация на стока, а в 2 от случаите във връзка с рекламация на услуга.
- **ОПК Варна** предоставя информация за проведени 10 от общо 14 помирителни производства през 2020г и 2 през 2021 г. в своя район на действие, проведени с участие на потребителска организация – БНААП. За 2022 г. е даден отчет, че няма проведени помирителни производства с участие на сдружение, представляващо потребителите. Повод за инициираните производства са рекламации на стоки в гаранционен срок, на туристическа услуга, втора ръка МПС, във връзка с договор за изработка и т.н.
- **ОПК Пловдив** дава отчет за проведени 22 помирителни процедури през 2020г., от които 20 – проведени с участие на потребителска организация – БНААП, 16 са процедурите през 2021 г, и 2022 г., отново с колегиален орган в комисиите – БНААП. Болшинството от производствата са свързани с рекламации на стоки, електроуреди, мобилни телефони, във връзка с договори, сключени извън търговския обект, смяна на авточасти, туристически пътувания, изработка и монтиране на обзавеждане.

В отговора си председателят на ОПК Пловдив е направил коментар за трудностите, срещани пред органа да постигне споразумения между страните. Изтъква се, че предобладаващите спорове са в две категории – такива свързани с неудовлетворяване на претенции във връзка с недостатъци, констатирани при стоки в срока на гаранцията по договор за покупко-продажба и такива по повод на отказ от продукт, закупен от разстояние. Коментира се, че обичайно потребителите претендират, че закупената стока е с производствен дефект, но не предоставят доказателства, докато търговците настояват след извършена независима оценка, че тя е повредена поради, механично увреждане, неправилна експлоатация или монтаж. Споменава се, че в повечето случаи потребителите са твърдяли, че проблемът със стоката е настъпил след изтичането на 6 месечния срок, в който по презумпция се смята, съгласно чл. 108 от ЗЗП (считано от 1.1.2022 г, е отменен), че ако се прояви дефект той е по вина на производителя. Изглежда, че помирителната комисия не е



постигала помирителни споразумени, т.е. въпреки производствата потребителите не са получавали безплатно гаранционно обслужване.

От данните може да се направи извод, че заложената в чл. 11 от Директива (ЕС) 2019/771 възможност да се прилага оборимата презумпция за производствен дефект, ако същият се прояви в рамките на 1 година от закупуването на стоката на практика не е известна на потребителите, взели участие в помирителни процедури пред ОПК Пловдив. Текстът на чл. 108 е отменен с включване на съответен текст за изменение на ЗЗП в допълнителните разпоредби на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки с бр. 23 от 18.3.2021 г., считано от 1.1.2022г. без да е заменен със съответстващ на този в директивата, която, при това, е с директен ефект (Член 4 Равнище на хармонизация гласи: Държавите членки не могат да поддържат или въвеждат в националното си право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да осигурят различно равнище на защита на потребителите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго.). Създаден е чл. 15 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, който гласи следното: „Чл. 15 (1) Тежестта на доказване за това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени съгласно изискванията, предвидени в чл. 8, се носи от търговеца. (2) В случаите по чл. 14, ал. 2 тежестта на доказване за това дали предоставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са отговаряли на изискванията за съответствие в момента на предоставянето им се носи от търговеца при несъответствие, което се появи в срок до една година от момента на предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.“

От казаното по-горе е видно, че в национален план е направен пропуск да бъде транспонирана разпоредба с явно важен практически ефект, за което няма предприети действия или оплаквания от потребителските организации. Отчетливо се оформя и друг извод, че дори и да е налице горепосочения текст, явно у потребителите не съществува потенциал и нагласа да доказват правотата си при спорове с търговеца. Сдруженията на потребителите не са активни в насърчаването им да търсят втори становища, няма и предвидено финансиране за алтернативна независима експертна оценка, без да се обременява с разходите потребителя. Така търговците въпреки, че имат задължения за гаранционна поддръжка често не я предоставят, ползват становища на сервизи, избрани от тях самите, които във всички случаи прехвърлят вината за несъответствията на потребителя.

На практика, участието на потребителските организации в процедури по APC кореспондира на обичайния брой помирителни производства инициирани от потребителите в различните райони в страната. Нормално, данните показват, че ОПК с район на действие с по-малък брой население има значително по-малък на брой помирителни производства, съответно и намалено участие на потребителски организации в процеса на APC (сравнение може да се направи като се сравни работата на ОПК Шумен и ОПК Пловдив). Видимо е, че липсва участие на местни потребителски организации, както и широка представителност в



случаите на формиране на комисии – в предоставените данни има информация само за 2 организации, с които работят различните помирителни комисии - БНААП и СПБ. При все това, следва да се отбележи, че при формирането на комисии случаите на проведени производства без участие на организация, която да представлява потребителите са единични – само 4 от 14 в ОПК Варна и 2 от 22 в ОПК Пловдив. Т.е потребителските организации са на разположение за съдействие при заявено желание за помиряване между различните страни в потребителските договори, индиректно обаче малкият брой производства водят до извода, че има още много какво да се желае в посока напътстване от страна на сдруженията на потребителите в посока да се ползват способности за АРС.

Впечатление прави, че в гр. Пловдив активността на потребителите обърнали се към помирителни производства е по-голяма, а това е и единственият район, където е регистрирано представително сдружение на потребителите, с адрес извън гр. София. Въпреки, че пловдивската организация не участва в състава на ОПК, може да съществува хипотеза, че дейностите на организацията и това, че съществува приемна в града, макар и минимално са повлияли на гражданите да бъдат активни при защитаването на потребителските си права.

Съгласно Заповед № РД-16-1103 / 08.09.2022 г. на министъра на икономиката на сайта на министерството за 2022 г. само две сдружения са класирани, като отговарящи на изискванията на Наредба № РД-16-1117 от 1 октомври 2010г. за финансиране на организации с предвидената, съгласно бюджет 2022 сума от 70 000 лв. Сумата разпределена на БНААП е 51 793 лв, а тази за СППП, гр. Пловдив е 18 207 лв.

Разходите могат да се изразходват от сдруженията само целево, както следва: 1. за проучвания и изпитвания на стоки и услуги на пазара; 2. разходи за хонорари на сътрудници на сдруженията 3. за командировки в страната и в чужбина, пряко свързани със защитата на потребителите; 4. за държавни такси и разноски за производства по водене дела по чл. 186, 188 и 189 от Закона за защита на потребителите; 5. провеждане на информационни дейности и/или кампании, пряко свързани със защитата на потребителите 6. отпечатване и разпространение на издаваните от сдруженията списания; 7. възнаграждения и командировъчни разходи на членовете на помирителните комисии; 8. поддръжка и актуализация на интернет страница на сдружението; 9. пощенски разходи, пряко свързани с дейностите за защита на потребителите; 10. провеждане на образователни дейности и/или кампании, пряко свързани със защита на потребителите - наем на зали, техника, материали, изготвяне на презентации и др.; 11. издръжка на приемни за предоставяне на съвети и информация на потребителите, е) абонамент за използване на правно-информационни системи; 12. членски внос за участие в международни организации.

Видно е, че създадената организация за финансиране на дейността на потребителските организации произвежда резултат, макар и да има много какво да се желае за подобряване на връзката между организациите и потребителите.



### **3. ПРЕГЛЕД НА ОТЧЕТИТЕ И СЪОБЩЕНИЯТА ПРЕД ОБЩЕСТВЕННОСТТА ЗА ДЕЙНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ СДРУЖЕНИЯ**

В търсене на нужната за изследването информация бе направен преглед на годишния доклад на КЗП за 2021 година. Видя се, че взаимодействието между комисията и неправителствения сектор, освен в процеса на алтернативно решаване на спорове и съвместното формиране на помирителни комисии, продължава и във връзка с открити и доказано опасни стоки на българския пазар, за което организациите регулярно са информирани. Потребителски организации и КЗП са участвали на кръга маса във връзка с обсъждането на дискуссионните въпроси и предизвикателства пред електронната търговия и онлайн пазаруването през 2021 г.

На база на публикуваната информация в интернет страницата на ведомството за уебсайтовете на потребителските организации беше открит отчет в писмена форма за дейността на БНААП с много подробно и ясно изложение, както и видео съдържание, публикувано на страницата на СППП, гр. Пловдив, от където могат да се направят изводи за активността на организациите през 2020 г.

Стана ясно, че и двете сдружения към декември 2022 г. не са публикували отчета си за 2021 г. На онлайн страниците и на двете представителни сдружения на потребителите до настоящия момент има регулярни активности и информация, но тъй като данните не са представени в систематизиран вид ще очертаем работата им на основание на представените отчети за дейността им през 2020 г.

БНААП е подготвяла седмичен електронен бюлетин, разработени са 4 нови брошури във връзка с разяснения на правата на потребителите и работата на организацията по проекти (Брошура „Какво консумираме?“, Брошура Col-sumers (за достъпна за възрастните хора среда), Брошура STEP Решения за справяне с енергийната бедност и Оптимизиране на решенията у дома). Разпространявани са и десетки други листовки, дипляни и издания. Публикувани са 5 сравнителни теста на храни, обхващащи над 100 продукта. Описани са подробно десетки прессъобщения, публикации и медийни участия. Организиран са 6 информационни кампании и конкурси. Осъществени са поредица от участия в кръгли маси и семинари в страната и чужбина. В края на 2020г. страницата на сдружението има над 14 376 регистрирани потребители. Във видеоканала на организацията има над 50 материала с различно съдържание. Поддържа се и фейсбук страница с 8544 приятели. През 2020 година на територията на страната функционират контактни точки за връзка с БНААП в градовете София, София област, Пловдив, Варна, Русе, Сливен, Кюстендил, Велико Търново и Пазарджик. През 2020 година, организацията докладва, че нейни представители са участвали в 43 броя помирителни производства в страната, представляващи част от системата АРС. Общо предоставените консултации на потребители/съдействие при решаване на казуси/предоставяне на съвети/изготвяне на жалби, в 10-те приемни на БНААП, са както



следва: Персонални и юридически консултации – 63 бр. Телефонни консултации – 1 011 бр. Писмени консултации, в т.ч. по ел. поща – 437 бр.

Организацията е разработвала становища и документи и е участвала в кампании на Европейско равнище. Фокусът през 2020 г. в програмата на организацията е поставен върху актуалните към момента теми за съответната година, а именно: въздействието на пандемията от COVID-19 върху цялостния процес на защита на правата на потребителите; разработването на мерки и програми за преодоляване на енергийната бедност в условията на либерализация на енергийния пазар; ролята на кръговата икономика, на защитата на правата на потребителите при осъществяване на обществени електронни съобщения и т.н. Осъществявано е било и представителство в консултативни органи, комисии, работни групи, касаещи защитата на потребителите на различен ниво в 14 съвета на различни министерства и институции, свиквани във връзка с разнообразна тематика.

Организацията е участвала като ищец представляващ колективните интереси на потребители и е инициирала искове по чл. 186, ал. 1 от Закона за защита на потребителите за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики по следните дела:

1. Гр. д. 13864/2017 г., Софийски градски съд, ГО, 1-11 с/в - Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс срещу "Милди 2000" ЕООД. На 05.03.2020 г. исковите са частично уважени. Решението не е обжалвано и е влязло в законна сила на 30.06.2020 г.

2. Гр. д. 4604/2019 г., Софийски градски съд, 1-29 с/в - Колективен съдебен иск на основание чл. 186, ал. 3 от Закона за защита на потребителите, във връзка с чл. 382, ал.2 от Граждански процесуалния кодекс срещу "ГРУПАМА ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД. Ищец: Комисия за защита на потребителите, БНААП – конституирана като съищец. Исковите са частично уважени. Решението не е обжалвано и е влязло в законна сила на 24.06.2020 г.

3. Гр.д.4880/2019 г. Апелативен съд – София, 11 с-в – образувано по въззивна жалба на ЗК „Надежда” АД срещу Решение № 3911/30.05.2019 г. на СГС по гр.д. 154/2018 г., с което са уважени изцяло предявените искове от КЗП и БНААП, Решение № 687 от 13.04.2020г. Решението е обжалвано и образувано производство пред ВКС дело №1505/2020 г. по-долу. Делото е приключило с Решение №143/19.01.2021 г., което не подлежи на обжалване.

4. Гр.дело №589/2019 г., Апелативен съд – Пловдив, ГО, 2 с-в. Образувано по подадена въззивна жалба от „Креди Йес” ООД срещу решение на Окръжен съд град Хасково по гр.д. 277/2018 г. Образувано по въззивна жалба на „ИМОТЕКА” АД срещу Решение на СГС по гр.д. 15456/2016г. във връзка с колективен съдебен иск (по чл. 186, ал. 3 (по реда на глава 33 ГПК) за прогласяване на неравноправността, респективно нищожността на неравноправни клаузи. Жалбоподател/въззивник: ИМОТЕКА” АД Въззиваеми: Комисия за защита на потребителите; БНААП Състояние: С Решение 2483 от 13.11.2019 г. Софийски Апелативен съд потвърждава изцяло решението на СГС. Обжалване пред ВКС. Висящо дело пред ВКС под № 860/2020, 2-ро търговско отделение.





Организацията заявява в отчета си, че **няма** искиове по чл. 188, ал. 1 от ЗЗП за **обезщетяване на вреди** и искиове по чл. 189, ал. 1 ЗЗП за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, когато са причинени вреди на двама или повече потребители.

На страницата на СППП, гр. Пловдив, въпреки, че няма публикувани отчети за дейността съществува възможност за преглед на водените през годината от организацията дела. От предоставените там сведения стана ясно, че от организацията през 2021 г. са заведени две дела, гр.д. 213/2021 пред СГС и гр.д. 135/2021г. пред Ямболски окръжен съд, съответно срещу ответник Даунлоад бар и Етнхост във връзка с неравноправни клаузи в ОУ на търговеца, изискващи от потребителя в първия случай необосновано високи неустойки и обезщетения, както и възможност за търговеца да прекрати договора без да е предоставена същата възможност за потребителя. На сайта е публикувана и примерна молба за присъединяване към дело срещу нарушени колективни интереси на потребителите, във формат, така че да бъде изтеглена и попълнена и подадена при интерес от всички заинтересовани лица. Сдружението е осъществило дейности по проект „Разработване и промотиране на правила за работа на органи за алтернативно решаване на спорове“, изпълняван от Сдружение за правна помощ на потребителите, финансиран по ОП „Добро Управление“ – BG05SFOP001-3.003-0061-C01. На сайта на дружеството са налични създадените правила за работа, публикувани на разположение на всички организации, които имат интерес да създадат орган за решаване на спорове. Налице са данни и за работата на сдружението в посока на защитата на интелектуалната собственост представени са дейности семинари и конкурси по проект: SIGN – Кампания за защита на правата на интелектуалната собственост (Sensibilization campaign for intellectual property rights protection), част от организаторите на който е Сдружението за правна помощ на потребителите – гр. Пловдив. Организацията е посочила, че разполага с приемни освен в гр. Пловдив и в гр. София, Бургас, Варна, Хасково, Стара Загора и Плевен, налични са адрес, лица и телефони за контакт.

#### **4. ДАНИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ СДРУЖЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЕНИ ОТ МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА**

За да се проследи активността на сдруженията в практически аспект екипът на проекта изпрати писмо до Министерството на икономиката със следните въпроси:

Какъв е броят проверки, извършени от Министерството на икономиката и индустрията по чл. 170 д от Закона за защита на потребителите (ЗЗП) за наличието на критериите за представителност на всяко от представителните сдружения на потребителите, действащи на територията на РБългария за периода от 2015г. до октомври 2022 г.?

Какви са резултатите от тези проверки и има ли установени нарушения довели до тмяна на заповедта по чл. 170б, ал. 3 ЗЗП?





Към министерството беше отправено също така искане за предоставяне на годишните отчети за дейността на организациите в периода 2015г. – 2022 г.

Отговорът от Министерството на икономиката и индустрията бе предоставен в кратък вид и от него беше извлечена следната информация. Броят извършени проверки за наличие на критерии за представителност в рамките на 7 г. са 14. Констатирано е само едно нарушение през 2016 г. и съответно е издадена заповед за отмяна на заповедта, с която сдружението е било признато за посрещащо критериите за представителност.

През годините средствата предоставяни за финансирани са били, както следва:

Година	БНААП Финансиране в BGN	СППП Финансиране в BGN
2015	49 512	20 488
2016	61 600	—
2017	56 700	—
2018	62 300	—
2019	53 914	16 086
2020	44 200	25 760
2021	42 327	24 173
2022	54 793	18 207



#### IV. ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От събраните данни и изложена информация по-горе могат да бъдат направени следните изводи:

Информацията за организациите, които работят в сферата на потребителската защита, не е леснодостъпна в онлайн пространството, а и отчасти е противоречива. В различни източници на МИ – техният брой варира от 2 до 11. Много от тях изглежда да съществуват формално, без да съществуват условия за тяхното функциониране, без да е изработена добра стратегия и механизми за развитието им в перспектива.

Посочени като квалифицирани организации да водят представителни иски от РБългария в сайт на ЕК са 10, а според списък на сайта на МИ са 11, както следва: Българска национална асоциация „Активни потребители“, Потребителски център за информация и изследвания, Пловдив, Съюз на застрахованите в България, Бургас, Регионален съюз на потребителите-98, гр. Видин, Национална лига – потребители на услуги, Бургас, Национална лига – потребители на услуги, Федерация на потребителите в България, Сдружение за правна помощ на потребителите, Пловдив, Национална асоциация за защита на потребителите, Сдружение „Правна клиника за потребители“. Същевременно финансираните организации, признати като представителни сдружения на потребителите са 2. В тази връзка, наложително е информацията на сайта на МИИ и на ЕК да се актуализира.

В сравнение с данните за действащи организации в ЕС, броят на организациите (между 1 в Ирландия и 70 в Германия), създадени и обявени в ЕС като квалифицирани в страната не е малък. При все това, преглед на дейностите посочва, че само две от организациите да работят системно в посока потребителска защита през последните години в РБългария. На практика дейностите, извършени от БНААП са значително повече от тези на всички останали взети заедно сдружения, вписани като потребителски организации. Факт е, че това е и организацията, която в редовен порядък през годините е получавала най-голямото бюджетно финансиране. Натрупала е експертиза и е участвала в множество инициативи и проекти, включително, за да обогати, подобри дейността си и развие с времето своята разпознаваемост и експертиза. Броят на издадените бюлетини, брошури, издания, участия в срещи и кампании отчетливо подчертава приноса на организацията в процеса за промотиране и застъпничество на потребителски права и е пример за ползите на смесеното финансиране от различни международни донори и публично подпомагане. Участието ѝ в органите за решаване на спорове, както и в десетките на брой дела през годините, подчертават, че са осъществявани и преки дейности по конкретни казуси и във връзка с директна помощ за защита на интересите на определени лица и групи потребители.

За съжаление, въпреки големия обем от дейности и участие на организациите в гражданския живот, данните за обичайната развръзка при потребителски спорове, независимо чрез АРС или чрез съда, в цялост показват, че случаите, в които търговците изплащат реални обезщетения и понасят действителни материални загуби, заради техни



нелоялни търговски практики или ползване на неравноправни общи условия, са твърде малобройни за цялата страна. Направеният анализ ясно показва, че има създадена система за противодействие на търговците при negliжиране на правилата на потребителската защита, но използваните от организациите мерки са по-скоро недостатъчно и не представляват стимул за търговците да съобразят практиките си в съответствие с действащите правила.

Липсва ясен механизъм за развитие и подкрепа на повече от една или две организации и за по-сериозно участие на сдруженията на потребителите в гражданския живот, цели се масово въздействие, но не и ефективност по конкретни спорове, в защита на отделни потребители и няма инфраструктура за персонален достъп до представителни организации на потребителите по региони и по места.

Водените съдебни дела се проточват в продължение на повече от година без да бъдат с особена правна сложност. Причината в някои случаи е недобросъвестността на търговците, но има случаи, в които липсват конкретни изисквания от съда реквизити в исковата молба, които да бъдат предоставени от ищеца, които в голяма степен водят до забавянията на дела. От ищците граждански организации са посочвани като неравноправни клаузи, които на практика не са такива, съответно заради недостатъчна експертиза в повечето от разгледаните случаи те понасят по-големите разноси по дела.

Въпреки постоянно променящото се законодателство в рамките на ЕС, в посока подобрене положението на потребителите в рамките на засилен оборот и дигитална търговия, знанията за потребителските права и възможностите за потребителска защита са достъпни на практика и се ползват от ограничен кръг лица. Публикуваните в БНААП материали имат отзвук сред обществеността, често са в ползрението на медиите, но липсват насочени усилия на държавно ниво, навътре в системата за потребителска защита, така че да се постигне по—сериозна гражданска активност в отстояването на потребителски права, както и подобряване на квалификацията на заетите в потребителски организации и в органите за решаване на спорове лица.<sup>1</sup>

1. Мотиви към проект на Закон за представителните искиове за защита на колективните интереси на потреби

2. Финансиране на производствата по колективни искиове (Funding the collective redress. Financing options in the EU and beyond, BEUC, September 2022

3. Начинът за присъединяване към колективните искиове: Защо е от значение? Opt-out and opt-in in collective redress: Why does it matter?, BEUC, June 2022

4. Организации за защита на потребителите и нарастващата им роля в модерни условия, Икономически университет Варна, Публикувано в журнал № 2 на Съюза на учените, 2021

5. Списък на квалифицираните организации в ЕС: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2022.283.01.0013.01.ENG](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2022.283.01.0013.01.ENG)

<https://www.mi.government.bg/economy/sdruzheniya-na-potrebitelite/>