

БЮЛЕТИН

на потребителя на стоки и услуги

Издание на Сдружение „Център за алтернативно решаване на спорове „Консенсус“

Брой 1



2021 г.

В броя ще намерите:

За проекта.....	стр. 3
Кои сме ние.....	стр. 4
Гражданите отговарят.....	стр. 5
Имат думата експертите.....	стр. 6
От практиката.....	стр. 7
Имат думата гражданите.....	стр. 8
Гражданите наблюдават и оценяват.....	стр.10
Изводи и препоръки.....	стр.11

Елка Кръстева, директор на „Център за алтернативно решаване на спорове "Консенсус"

Уважаеми потребители, търговци и колеги от НПО сектора, Добре дошли в това пространство на споделяне, търсене и предлагане на решения в сферата на потребителската защита. Екипът ни го създаде за Вас, за да бъде трибуна на нови идеи и публичен мониторинг на работата на КЗП и нейните органи, място за оценка от страна на гражданите за работата на комисиите, за да допринесем заедно за подобряване функционалността на системата за защита на потребителите в България. Бюлетинът на потребителя цели да засили гражданското участие в процеса на организиране и реализация на потребителската защита като по този начин гарантира прилагането на принципите на прозрачност, откритост и



За проекта

Проект „Общи и секторни помирителни комисии на КЗП- граждански контрол за ефективност“ е цялостна програма за осъществяване на реформа в сферата на предоставяне на услуги по алтернативно решаване на потребителски спорове/АРС/, чрез засилено гражданско участие в органите за АРС и процеса на планиране, реализация и мониторинг на услугите за защита правата на потребителите.

Експерти от „Център за алтернативно решаване на спорове "Консенсус" изготвиха и отправиха препоръки за нормативни промени, свързани с подобряване гражданското участие в процеса на защитата на потребителските права.

Организираната широка информационна кампания повиши обществената осведоменост относно механизмите за гражданско участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство в сферата на потребителската защита.

Един от крайните резултати от проекта е запозната общественост с потребността от реорганизация на съществуващия модел на централизирано предоставяне на услуги по АРС, с възможностите за реструктуриране на комисиите.

Целта на посланията на кампанията е представяне и обосноваване потребността от реформа в системата от услуги по алтернативно решаване на потребителски спорове, ползата от реорганизацията за обществото като цяло, търсенето на баланс между потребността на обществото от качествени услуги по АРС, потребността на отделния потребител на услуги по АРС от бързо и ефикасно решаване на спора, и потребността на органите за АРС към КЗП от по-справедливо разпределение на работата и изискванията спрямо тях.

Изготвени са препоръки за създаване на нормативна база, която да осигури участието на гражданските организации в процеса на защита правата на потребителите.

Кои сме ние



От датата на създаването си сдружение „Център за алтернативно решаване на спорове "Консенсус" е реализирало над 10 проекта, като водеща организация или партньор. Основните сфери на дейност са в областта на правната реформа, образованието и защита правата на уязвими социални групи.

Експерти на сдружение „Център за алтернативно решаване на спорове "Консенсус" са обучители в програмата за училищна медиация и обучението на училищни екипи по медиация.

Екипът на сдружението се състои от експерти, доказали своя опит в прилагането на иновативни подходи, специалисти с усет към пионерските начинания и експериментирание в устойчиви проекти генериращи принадлежна стойност в публично- обществената сфера.



Гражданите отговарят



Считате ли, че е необходимо да се извърши:

1. Децентрализация на функциите на Помирителните комисии, чрез насърчаване създаването на органи за АРС по места, действащи като съвместни инициативи на потребителски и търговски представителни организации или на група от медиатори и експерти?

ДА

НЕ

2. Промяна в методиката за формиране на помирителните комисии, създадена съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП) - подбор на експерти, участие на браншови и потребителски организации?

ДА

НЕ

3. Публикуване на всички постигнати помирителни споразумения в рамките на производства пред комисиите?

ДА

НЕ

4. Въвеждане на анкета и рейтинг система за оценка от страна на гражданите на помирителните комисии по видове?

ДА

НЕ

5. Преобразуването на част от комисиите във формат на публично – частно партньорство?

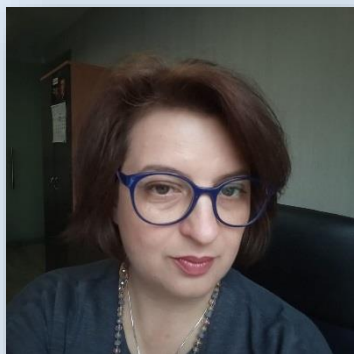
ДА

НЕ

Имат думата експертите

Жени Калчева, юристконсулт, експерт по проекта за ролята на

Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове



Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове... Каква е по-точно тяхната роля? Не стига ли човек да се оплаче на търговеца и да разчита на решение? А ако отговорът не му харесва да се обърне към съда? Всъщност къде остава съдът?

Жени Калчева: Съдът е винаги там където му е мястото - институция, която отсъжда окончателно и дава решение на спор, на който страните не са могли

сами да намерят начин за разрешаването му. Съдът обаче, напоследък е все по-натоварен, което го прави бавен в изпълнението на функциите му на решаващ орган, поради което е и все по-често критикуван от обществото, че не е ефективен. Увеличаването на натовареността на съдилищата и на съдебните разноски, забавянето във времето, предпочитанието за конфиденциалност и желанието на страните да упражняват по-голям контрол върху избора на лицето или лицата, които решават техния спор, както и процедурите, по които се решава той, са част от основните причини да се търсят алтернативни решения за разрешаване на спорове. Това са не само мои мотиви да се интересувам от алтернативните методи за решаване на спорове. Можем да черпим огромен опит в европейските и англосаксонските правни системи за АРС, един от които е медиацията. Реших да премина обучение за медиатор още през 2010г и до днес работата ми като медиатор ми носи изключително удовлетворение. АРС имат огромно приложение в решаването на спорове, не само между потребители и търговци/доставчици на услуги. Това е огромна тема и разбира се е изключително интересна.

Да разбирам ли, че медиацията има допирни точки с Помирителните комисии за решаване на спорове?

Жени Калчева: Да, точно така. И производството пред помирителните комисии и медиацията са методи за решаване на конфликти, чрез бързина и олекотяване на процедурите, при това двете страни постигат максимална защита на интересите си при минимални разходи в производството. Съществува възможност постигнатото споразумение да бъде с нотариална заверка на подписите и така за придобие по-голяма изпълнителна сила. Разбира се, ако не се постигне помирение винаги остава възможността казуса да бъде отнесен за решаване в съда.

От практиката

Нежеланите абонamenti - какво трябва да знаем за тях?



Изпращането от страна на доставчиците на далекосъобщителни услуги до потребителите на съобщения, които не са за целите на директния маркетинг и реклама на компанията или на нейни продукти и не съдържат съществена информация за избора на потребителите представлява нелоялна практика.

При проверки по повод постъпили жалби от граждани Комисията за защита на потребителите установи, че при тази своя практика мобилни оператори включват клиентите си в различни игри или услуги, като – за да се откаже – потребителят трябва изрично да изпрати есемес с определен текст на конкретен номер. Така хората са въвлечани в автоматични абонamenti и сметките им се товарят необосновано.

Нелоялна практика представлява и изпращането на sms-и от страна на доставчици в сектора с покана абонатът да върне съобщение с определен текст, за да деактивира услуги, които са били предоставяни промоционално за определен период от време и автоматичното продължаване би довело до заплащане на месечни такси за потребителя.

Как да процедурат потребителите, които може да бъдат засегнати от подобни практики?

Във всеки случай, в който потребител установи, че е абониран за непоискана от него услуга и за това му се начисляват суми по сметката, следва да се обърне първо към мобилния оператор, за да се уточнят фактите. Ако търговецът не реагира в предоставения му от закона 30-дневен срок, гражданите следва да отнесат въпроса към Комисията за защита на потребителите.

Какво да съдържа жалбата?

Да бъде приложен скрийншот на полученото кратко текстово съобщение от телефона. КЗП има опит с подобни казуси, при които е съдействала на потребителите да си върнат обратно неправомерно взетите пари и да стопират нежеланите от тях абонаменти, като същевременно нарушителите са били санкционирали.

Какво се случва след подаване на жалбата?

КЗП извършва проверка по всеки индивидуалния случай, като констатирането на нарушение неотменно води до санкция за търговеца.

Имат думата гражданите



Проучване на нагласите у потребителите за ползване услугите на КЗП*

? Имате ли информация за услугите, извършвани от Помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите, в случай на спор с търговец?

От запитаните 24,3% са информирани за услугите, извършвани от Помирителните комисии към КЗП. 62,9 % от анкетиранияте са научили за тях от анкетата на настоящото проучване. Един от запитаните е научил за дейността им във връзка жалба от търговец.

? Участвали ли сте в помирителна процедура пред помирителната комисия?

Само около 7 %, т.е 5 човека са участвали в процедура по помирение от 70- те запитани.

 *Удовлетворени ли сте от работата и съдействието на Помирителната комисия, което получихте?*

Данните за удовлетвореността от работата на комисиите са противоречиви. Все пак напълно удовлетворените и по-скоро удовлетворените от дейността са 50 % от запитаните, 37,5 % не могат да дадат оценка за работата на комисията, 12,5 % са напълно неудовлетворените.

 *В случай, че имате проблем с търговец, кое би Ви накарало да опитате да уредите спора с помощта на Помирителни комисии или друг орган за извънсъдебно решение на спорове, вместо да се обърнете към съда?*

На въпроса каква е била причината да не е ползвана помирителна процедура от потребителите досега, 58% заявяват, че не са знаели за съществуването ѝ. 34,8 % от запитаните не са спорили с търговци и не им се е налагало да участват в помирение. Интересен факт е, че по 13 % от запитаните не биха предпочели комисиите към КЗП, или защото вярват само на себе си или защото се уповават за решаването на спора от съда.

 *В случай на потребителски спор влизате ли в директна връзка с търговеца си, преди да се оплачете на трета страна, за да разрешите спора си?*

По отношение на нагласите да ползват помирителни комисии за в бъдеще потребителите от анкетата в цялост – 84 % са сигурни или са склонни да участват в процедура за решаване на спорове.

 *Ако имате в бъдеще спор с търговец, бихте ли участвали в процедура за решаване на потребителски спорове пред Секторна помирителна комисия към КЗП?*

Относно типа спорове, за които потребителите считат, че помирителните комисии биха били подходящ орган за решаване на спорове, могат да се направят изводи, че за 58 от запитаните или /80 %/ от тях най-приложима би била процедурата при споровете с доставчици на комунални услуги – ток, вода. За 75,7% от анкетираните най-ползвани биха били комисиите при спорове за некачествено предоставяне на услуги от мобилните оператори, около 50 % от запитаните, считат, че комисиите са приложими и при спорове с банки, а 47,1 % смятат, че комисиите биха били от полза при конфликт със застрахователи.

**В проучването, проведено в рамките на проекта, участваха 70 респонденти*

Гражданите наблюдават и оценяват

Резултати от проведения граждански мониторинг като контрол за ефективност



- Констатирани са данни за липсата на информация за ползите от Помирителните комисии в активния бизнес оборот
- Извършен е анализ на законовата рамка, регулираща дейността на КЗП и са дадени препоръки за промени
- Регистрирано е липса на доверие в комисииите към КЗП, породено от двойствените функции, възложени на държавния орган- контролна и едновременно с това помирителна
- Налице са излишно голям брой помирителни комисии, като на практика ефективно действащите са малко
- Секторните комисии с най- голям интерес от потребителите, съответно с най-голям брой производства са сектори телекомуникации, застраховане, електроразпределение, банкови услуги
- Липсват или са много малък брой производства в областта на туризма, сектор транспорт, при спорове във връзка с препродажба на автомобили, наемни отношения, търговия с мебели, препродажба на недвижими имоти , за разлика от практиката в страни от ЕС

Изводи и препоръки



- ✓ Въвеждане на механизъм за оценка на ефективността на КЗП и нейните комисии
- ✓ Въвеждане на механизъм за обратна връзка
- ✓ Създаване на анкета и рейтинг система за оценка на извършеното в рамките на проведено помирително производство
- ✓ Анкетата в сайта - платформа на КЗП, която да съдържа възможност за даване на оценка и препоръки под формата на свободен текст, като тези препоръки също да бъдат моментално и автоматично публикувани, като се прилага филтър за нерелевантно и нецензурно съдържание.
- ✓ Промяна в метода за формиране на помирителните комисии
- ✓ Публикуване на пълен списък с членовете на комисииите, да се представят отделните физически лица, с тяхна кратка визитка, представяща образование, опит, мандат и излъчилата ги представителна потребителска или браншова организация.
- ✓ Преструктуриране на КЗП и нейните комисии.