

КАКВО Е КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ /КЗП/?

КЗП е специализиран държавен орган, осъществяващ административен контрол върху отношенията търговец-потребител, с цел създаване на среда, където потребителите да се чувстват **спокойни, сигурни и защитени**.

Основните дейности на КЗП са **надзора** на пазара за опасни стоки, контрол върху нелоялните търговски практики, **отстраняване** на неравноправни клаузи в общите условия на потребителските договори и продажбите от разстояние.

КЗП приема **сигнали, предложения и жалби**, извършва проверки, изготвя препоръки, съдейства за решаване на спорове и налага санкции на търговците при установени нарушения.

КЗП съдейства за разрешаване на възникнали спорове между потребители и търговци във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки и услуги и др.

КОГА ДА СЕ ОБЪРНЕМ КЪМ КЗП?


- Ако сте се почувствали измамени от търговец!
- Ако сте платили стока/услуга, която не отговаря на търговското представяне!
- Ако смятате, че търговецът ви е подвел и количеството и/или качеството на стоката и/ или услугата не отговарят на договорените с търговеца!
- Ако сте попадали на нелоялен търговец!
- Ако сте станали жертва на онлайн измама!
- Ако сте сред потребителите, които отстояват своите права

може да се обърнете към КЗП.

КЗП приема сигнали, предложения и жалби и онлайн.

ПРАВОМОЩИЯ НА КЗП:

- Извършва проверки;
- Изготвя препоръки;
- Съдейства за решаване на спорове;
- Налага санкции на търговци при установени нарушения.

 Сигнали, предложения и жалби свързани с топлофикационни, електроразпределителни и В и К дружества са в компетенциите на ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ.

ПРОИЗВОДСТВО ПРЕД КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Подавате жалба/сигнал за установена нередност или нарушени Ваши права пред КЗП на <https://kzp.bg/> или на място в някой от офисите и в страната.

Представете всички документи и обяснете подробно защо и как считате, че са засегнати правата Ви, опишете вашите искания от търговеца.

В срок до 90 дни Вашата жалба или сигнал ще бъдат разгледани и спорът Ви с търговеца може да намери своето решение. В този срок комисията, която разглежда Вашия случай има задача да се свърже с търговеца и да му представи вашите искания, както и да обсъди с него варианти за разрешаване на спора.

В случай, че търговецът е готов да се помири, комисията изготвя **ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**.

В случай, че търговецът не пожелае да се помири с Вас, имате право да потърсите защита

След като получите **ПОМИРИТЕЛНОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ** преценете дали то Ви удовлетворява и ако това е така го приемете.
За целта пишете до КЗП. В писмото посочете, че приемате предложението за помирение.
Можете да подпишете споразумение с търговеца за уреждане на Вашите

Можете да не приемате помирителното предложение, ако то не е това, което сте очаквали.
Не е нужно да изпращате писмен отказ от помиряване до КЗП.
В този случай имате право да потърсите защита в съда.

В случай, че търговецът не изпълнява помирителното споразумение можете да потърсите защита в съда.
Вашите права са гарантирани от закона.



Медиация

Разрешаване на
потребителски спорове

Подаване на молба

Гражданско наблюдение на
съдаЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНДЦЕНТЪР ЗА
АЛТЕРНАТИВНО
РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕЦентър за алтернативно
решаване на спорове
„Консенсус“

0878 608 718

052 608 718

e-mail:

sdr.konsensus@gmail.com

Адрес:
бул. "Съборни" № 28, ет. 2
Гр. Варна

Център за алтернативно решаване на спорове /ЦАРС/ “Консенсус“ е самостоятелно консултантско звено към сдружението. Центърът е на разположение на гражданите чрез прилагане на алтернативни способи за решаване на конфликти. Уеб страницата е разработена като виртуален център за решаване на спорове и съдържа разработки, свързани с наблюдение и оценка на работата на КЗП, включително с конкретни нормативни препоръки за подобряване ефективността на функционирането и. Уеб страницата съдържа още полезни връзки към институции, нормативни актове, информация за разрешаване на потребителски спорове, включително база данни за дела, образувани по молби на граждани, подадени към ЦАРС “Консенсус“ за разрешаване на техни спорове чрез медиация и помирение.

Ако желаете да се ползвате от услугите на нашите експерти и да разрешите спора си чрез медиация или помирение, може да подадете молба онлайн в уеб сайта на центъра:

<https://mediationcenter.bg/cacr/>

ИЛИ

