



Европейски потребителски центрове (ECC-Net)

Решаване на потребителски спорове – добри практики

15 Ноември 2017 г. – БТПП, гр. София



Кои сме ние

Създадена 2005

Съфинансира се от
Европейската комисия
и държавите членки,
Исландия или
Норвегия

Обединение на 2
мрежи
“EEJ-Net” &
“Euroguichets”

Цел

Безплатна, индивидуална помощ за потребители, които имат проблем с покупки зад граница в ЕС, Исландия или Норвегия

- ✓ Информация
- ✓ Съвети и съдействие
- ✓ Помощ за решаване на трансгранични жалби
- ✓ Подкрепа при практически трансгранични проблеми



Географски обхват

1

център

във всяка държава-членка на ЕС,
Исландия & Норвегия

=

30

центрове

ЕПЦ Франция & ЕПЦ Германия в един офис =
Единствената такава организация за ECC-Net



Нашите цели

...като част от **механизъм за индивидуално обезщетение** за потребителите:

- Информация и съвети за потребителите по трансгранични въпроси
- Съдействие за извънсъдебно решаване на потребителски жалби
- Промотиране на Алтернативното решаване на спорове (АРС)
- Сътрудничество с търговци и техни федерации
- Съдействие при трансгранични съдебни процедури (напр. малки искиове)
- Контактна точка за платформата за ОРС



Онлайн платформа...

...улеснява контакта на страните по спор?

- Регламент 524/2013 изисква ЕК да създаде онлайн платформа
Цел - да улеснява контакта на страните по спор с АРС в случай на конкретен спор
- Спорът да е между потребител и търговец
- Спорът да произхожда от онлайн трансакция
- Да има разногласие между страните
 - Опит за разрешаване на спора чрез преки преговори
 - Неуспех

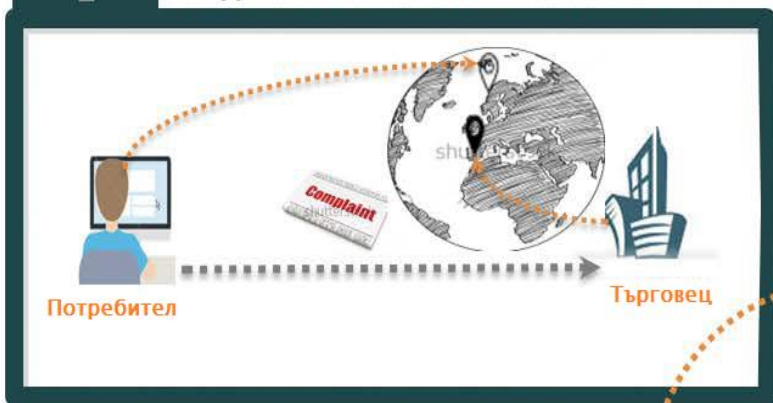
Ползи от...

...алтернативното решаване на спорове

- По-евтино от съдебните процедури.
- Пести време, процедурата протича в рамките на 90 дни.
- Предоставя на страните по-голям контрол върху ситуацията и по-голяма гъвкавост.
- Предлага печелившо решение и за двете страни.
- Запазва добрите взаимоотношения с клиентите.

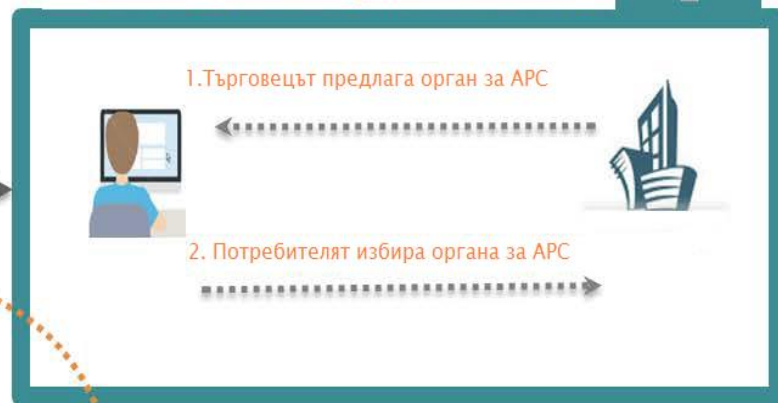
1

Подаване на жалбата онлайн



Съгласие относно орган за APC

2

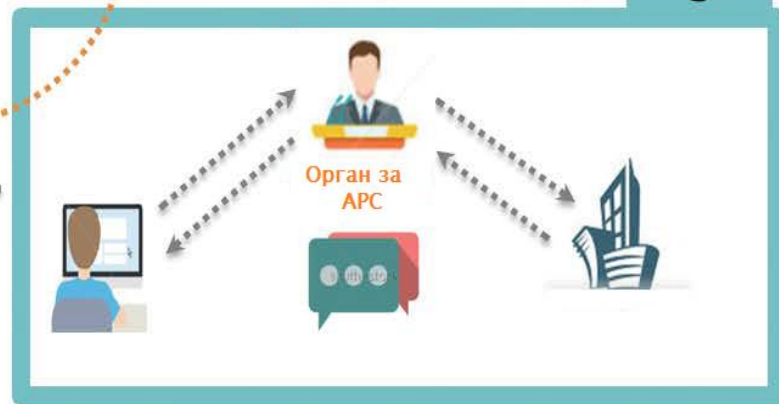


Страните се споразумяват относно орган за APC

Имате нужда от помощ?
Свържете се със звено за контакт за OPC

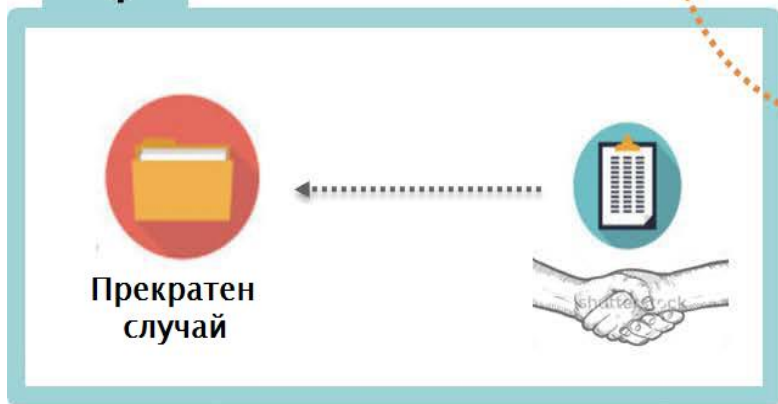
Разглеждане на случая от орган за APC

3



4

Резултат и приключване



Прекратен случай

Платформа...

... какво представлява?

- Самата платформа няма за цел да решава спорове
- Тя ще бъде канал за общуване
- Инструмент (електронен), който се предоставя на органите на APC да го ползват, ако изберат това
- Стартира от 15 февруари 2016 година



Информация за органите за APC

- В съответния сектор
- За органи, за които предварително има ангажимент за участие
- Къде – на интернет страницата и в общите условия
- Каква – минимално интернет адреса на органа за APC
- Да бъде ясна, разбираема и лесно достъпна



Нови задължения

- Връзка с платформата
- ⚖ Чл. 14, § 1 Регламент (ЕС) № 524/2013
- ⚖ Чл. 181н, ал. 4 и 6 ЗЗП
- Е-mail на търговеца - задължително
- ⚖ Чл. 14, § 1 Регламент (ЕС) № 524/2013
- ⚖ чл. 181н, ал. 5 ЗЗП и чл. 4, ал. 1, т. 4 ЗЕТ

Възникнал
е проблем
при онлайн
пазаруване?

Опитайте
онлайн
решаване
на спорове



*Официален банер, изготвен
от ЕК*

Нови задължения...

... при наличие на спор

- Потребителят е подал рекламация или отказ от договора
- Търговецът не е съгласен и не удовлетворява искането на потребителя – рекламацията е неоснователна
- Да се предостави на потребителя информация (на траен носител) за органите за АРС, в чийто обхват попада дейността му
- Да посочи дали ще използва съответните органи за АРС

Информация за органите за APC

- В съответния сектор
- За органи, за които предварително има ангажимент за участие
- Къде – на интернет страницата и в общите условия
- Каква – минимално интернет адреса на органа за APC
- Да бъде ясна, разбираема и лесно достъпна

Органи за алтернативно решаване на спорове

- Същност на производството
- Принципи
- Цена
- Страни
- Резултат

Структура на общи ПК

- 12 на брой
- Тричленен състав: председател, представител на сдружение на потребителите и представител на сдружение на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор
- Председателят на КЗП съобразно предмета на спора определя

председателите

Секторни ПК

- енергетика – електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ;
- водоснабдителни и канализационни услуги;
- електронни съобщения и пощенски услуги;
- транспорт – превоз на пътници и багаж по железопътния, автомобилния,
- въздушния и водния транспорт; и финансови услуги.



Производство

- Разглеждат спорове, след като потребителите първо са ги отнесли за решаване директно към търговците.
- Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора
- Информират страните по спора, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или юрист
- Разноски, направени от страните по спора (за представителство, експертизи, вещи лица, преводи и т.н.), са за тяхна сметка
- Производството пред помирителната комисия не е задължителна предпоставка за предявяването на иск в съда



Помирително производство

- ПК изготвят помирително предложение за страните
- Съдействието се осъществява по искане на потребител
- Спорът се разглежда от общата ПК по местоживеене на потребителя
- Секторни ПК – в София
- Трансгранични спорове – от ПК в гр. София



Помирително предложение

- След разглеждане на спора по същество ПК в срок от две седмици изготвя и
- приема писмено помирително предложение
- В срок от 5 дни то се съобщава на страните
- Не изключва възможността да се иска съдебна защита
- 10 работни дни за приемане – ако да – споразумение



Център за извънсъдебни спогодби НАИС

- Разглежда подадени жалби от потребители срещу асоциирани членове на НАИС
- Работи с **процедурата медиация**, която гарантира на потребителя и търговеца равнопоставеност в процеса на договаряне, безпристрастност и неутралност.
- Медиаторът е трето неутрално лице, което подпомага страните в достигането на взаимноприемливо решение на спора
- Медиацията се провежда само онлайн

Знаци на доверие – trustmarks

Е-НАДЕЖДЕН

Търговска марка на БНААП

Критерии:

1. Информационни задължения
2. Законови задължения
3. Сигурност на плащанията
4. Политика за личните данни
5. Общи условия
6. Право на връщане
7. Участие в механизъм за APC



