

# Ролята на ЕПЦ при решаване на трансгранични жалби

[www.ecc.bg](http://www.ecc.bg)

29 май 2023



# Кои сме ние?

ECC-Net



**ECC-Net е  
създадена  
през 2005 година**

**18 години,  
29 центъра,  
над 150 експерта,  
24 езика**

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

**Информация**

**Съвети и съдействие**

**Помощ за решаване на трансгранични жалби**

**Цел:**

**Безплатна, индивидуална помощ за потребители, които имат проблем с покупки зад граница в ЕС, Исландия, Норвегия. Работим и с Международния потребителски център в Обединеното кралство.**

# Нашите цели

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

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 искове)

**ЕПЦ България е контактна точка за България за Онлайн платформата за решаване на спорове**



# Разглеждане на жалби

Предимства за потребителите и за бизнеса

01



**Без  
законови,  
културни и  
езикови  
барииери**

02



**Безплатна  
процедура**

03



**Бързо  
решение**

04



**Ефективно  
разглеждане**

05



**Консенсусно  
решение**

06



**Равенство и  
върховенство  
на закона**

# Разглеждане на жалби

Предимства за всички заинтересовани страни



Споделяне на  
случаите  
по вътрешна мрежа

Лесно и ефективно  
изпращане на  
случаите –  
без хартия

Преглед на  
търговците  
и на сектора

Регистриране  
на запитвания  
& жалби  
90% vs 10%

Наблюдение върху  
трансграничните  
проблеми

# Процедура за разглеждане на жалби

Кога помага ЕПЦ България



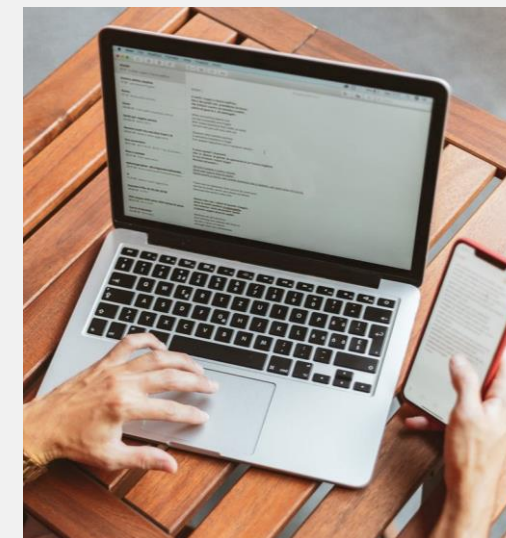
**Потребител = физическо лице**



**Клиентът трябва да живее в друга страна от ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство**



**Потребителят трябва да е потърсил търговеца, за да реши лично проблема**



**Документи, имейли, снимки, други доказателства**

# Благодаря за вниманието

ЕПЦ България



**СОНЯ СПАСОВА**

[s.spasova@ecc.bg](mailto:s.spasova@ecc.bg)

<https://www.linkedin.com/in/sonia-spasova/>

гр. София

Ул. „Бачо Киро“ 14

02 986 76 72