

Ролята на ЕПЦ при решаване на трансгранични жалби

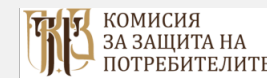
www.ecc.bg

24 октомври 2025



Кои сме ние?

ECC-Net



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

**19 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

Информация за прилагане на трансгранични съдебни процедури (напр. малки иски)

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
бариири**

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

Наблюдение върху
трансграничните
проблеми

Преглед на
търговците
и на сектора

Регистриране
на запитвания
& жалби
90% vs 10%

Процедура за разглеждане на жалби

Кога се намесва ЕПЦ България



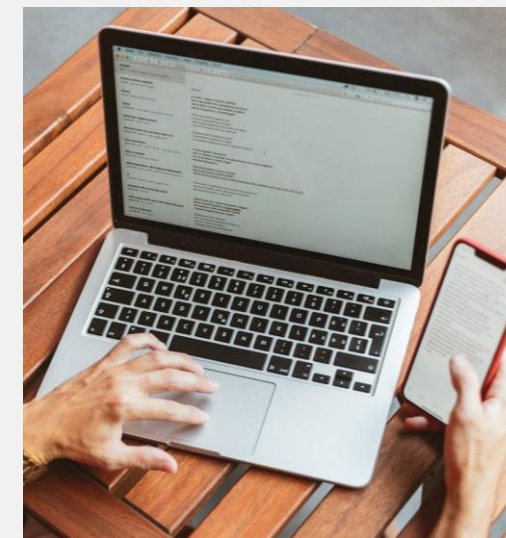
**Потребител =
физическо лице**



**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

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

гр. София

Ул. „Бачо Киро“ 14

02 986 76 72