

ПРОТОКОЛ
от
заседание на Националния съвет за защита на потребителите,
проведено на 29 юни 2015г.

Днес 29 юни 2015г. в сградата на Министерство на икономиката /МИ/, находяща се на ул. „Славянска“ № 8, /голяма зала/се проведе редовно заседание на Националния съвет за защита на потребителите към министъра на икономиката.

В заседанието взеха участие, следните членове на Националния Съвет:

1. г-н Божидар Лукарски – министър на икономиката и председател на Съвета;
2. г-жа Даниела Везиева – заместник-министър и заместник-председател на Съвета;
3. Д-р Цветан Димитров – заместник-министър на земеделието и храните;
4. г-н Димитър Маргаритов – председател на Комисия за защита на потребителите /КЗП/;
5. г-н Емил Алексиев – началник отдел „Политика за потребителите“ в МИ;
6. Д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на Българска национална асоциация „Активни потребители“/БНААП/;
7. Доц. д-р Даниела Иванова - сдружение „БНААП“;
8. Доц. д-р Елка Василева - сдружение „БНААП“;
9. Д-р Димитър Деков - председател на сдружение „Правна помощ на потребителите“ – гр. Пловдив /СППП – гр. Пловдив/;
10. г-жа Мадлен Кавръкова – СППП – гр. Пловдив ;
11. г-жа Марта Божикова - СППП – гр. Пловдив;

Присъстваха още:

1. Д-р Нелия Димитрова – представител на Министерство на здравеопазването;
2. Д-р Илиян Костов – представител на Министерство на земеделието и храните;
3. г-н Димитър Савов – представител на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията;
4. г-н Константин Арабаджиев – член на КЗП;
5. г-н Константин Райков – член на КЗП;
6. г-жа Емилия Елчинова – представител КЗП.

На заседанието присъстваха и експерти от отдел „Политика за потребителите на МИ и г-жа Вихра Търнаджийска – секретар на Съвета.

Заседанието на Съвета откри, министъра на икономиката и негов председател – г-н Божидар Лукарски. Г-н Лукарски, изрази своето удовлетворение от възможността да се срещне с членовете на новия състав на Съвета и прикани присъстващите да се представят. След кратко представяне на всеки един от членовете, думата бе дадена на г-жа Даниела Везиева, заместник-председател на Съвета, която запозна присъстващите с предвидения дневен ред. Към представения дневен ред не бяха отправени предложения за включване на допълнителни въпроси, които да бъдат обсъдени. По предложение на г-н Богомил Николов /БНААП/ бе решено в края на срещата да бъде насрочена ориентировъчна дата за провеждане на следващо заседание на Съвета.

По т. 1 от дневния ред думата бе дадена на г-н Димитър Маргаритов, председател на КЗП, който представи накратко основните приоритети в работата на КЗП за 2015г. Г-н Маргаритов, отбеляза, че основните приоритети в работата на КЗП са насочени в няколко направления:

- предприемане на действия за обезпечаване безопасността на пазара по отношение на стоките и услугите;
- защита на икономическите интереси на потребителите по отношение на нелоялни търговски практики, неравноправни клаузи в договори с Общи условия и предоставяне на качествен туристически продукт;
- повишаване информираността на потребителите;
- дейности, свързани с установяването на органи за алтернативно решаване на спорове /АРС/;
- увеличаване сътрудничеството на Комисията с другите контролни органи;
- оптимизиране на административните процеси в КЗП.

Г-н Маргаритов представи и част от резултатите от работата на КЗП като контактна точка по системата за бърз обмен на информация РАПЕКС. КЗП работи активно върху преглед на договори с Общи условия и върху предварителното съгласуване на такива в различни сфери – договори на небанкови институции, кабелни оператори и др. Предстои преглед на договорите предлагани от банки и застрахователи. КЗП осъществява превенция на нарушенията във връзка с предлаганите туристически продукти, като имайки в предвид стартиралия туристически сезон, Комисията е разкрила постоянни приемни за потребители по Черноморието, а също така са изградени и две мобилни приемни, които ще работят в по-малките курортни селища. КЗП е провела и срещи с ръководствата на останалите контролни органи, като с Агенция митници и НАП са изготвени съвместни инструкции с цел повишаване на координацията.

По т. 2 от дневния ред думата бе дадена на г-н Богомил Николов /БНААП/, да представи дейността на БНААП. Г-н Николов, запозна присъстващите с дейността на сдружението, като отбеляза, че то осъществява дейност в продължение на 16 години. Сдружението издава свое собствено списание на потребителска тематика, в което се публикуват резултати от проучванията на стоките и услугите, предлагани на българския пазар, които сдружението извършва. Г-н Николов отбеляза, че поради ограничения финансов ресурс, сдружението успява да извърши само по две изпитвания на стоки на година, като се планира осъществяването на проучвания на принципа „таен клиент“, насочено към предлаганите таксиметрови услуги. Сдружението разчита на сътрудничеството с другите сдружения на потребителите с цел промяна на поведението на потребителите и стимулирането им за отстояване на по-активна потребителска позиция. Сдружение БНААП е член на всички големи международни потребителски организации, като осъществява и проекти на потребителски теми със сдружения на други държави, като напр. Сърбия, Черна гора и Македония.

След представянето на БНААП, г-жа Везиева, даде думата на г-н Димитър Деков – председател на СППП – гр. Пловдив за да представи дейността на сдружението.

Г-н Деков отбеляза, че сдружението е създадено през 2006г. от преподаватели и юристи – адвокати. СППП – гр. Пловдив е признато за квалифицирана организация от

Министерство на икономиката и енергетиката в края на 2012г. Най-общо дейността на сдружението може да бъде разделена в две направления. Сдружението оказва помощ на индивидуалните потребители в своите приемни, като през последните години се стреми да разкрива нови приемни, в които да бъдат предоставяни съвети на потребителите. За сдружение „Помощ за потребителя“ е много важно защитата на потребителите /ЗП/ да бъде застъпена в програмата на юридическите факултети, поради което сдружението участва в разкритата правна клиника на Юридическия факултет на Пловдивския университет. Второто направление в дейността на сдружението е насочено към работа в областта на защита на колективните интереси на потребителите и завеждането на колективни иски.

По т. 3 от дневния ред, думата бе дадена на г-н Емил Алексиев, началник отдел „Политика за потребителите“ да представи проекта на ЗИД на ЗЗП, който въвежда изискванията на Директива 2013/11/ЕС за АРС и създава условия за прилагането на Регламент /ЕС/ №524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове /ОРС/. Г-н Алексиев информира, че проектът на закон е приет на второ четене в икономическа комисия на Народното събрание. Г-н Алексиев подчерта, че почти всяка година се правят изменения в Закона за защита на потребителите, поради необходимостта от въвеждане в българското законодателство на новоприетите европейски директиви в областта на ЗП. Г-н Алексиев представи накратко изискванията на Директива 2013/11/ЕС за АРС и подчерта, че основната и цел е уеднаквяване на органите за АРС и изискванията към тях във всички държави-членки, както и разширяване на техния обхват така, че такива да се създадат във всички сектори на икономиката. Г-н Алексиев отбеляза също, че подходът използван при въвеждането на директивата е „отворен“ като се предвижда създаването на различни методи за АРС без ограничения. Това дава възможност на всички органи за извън-съдебно решаване на спорове, които отговарят на изискванията на закона да могат да бъдат нотифицирани като органи за АРС от компетентния орган. Компетентен орган се предвижда да бъде министъра на икономиката. Първите нотифицирани органи за АРС ще бъдат Помирителните комисии към КЗП, след тяхното привеждане в съответствие с изискванията към органите за АРС, съгласно изискваната на ЗИД на ЗЗП. Запазва се доброволния характер на помирителните комисии. Директива 2013/11/ЕС ще се прилага в пакет с Регламент /ЕС/ №524/2013 относно ОРС по отношение на трансграничните потребителски спорове, като съдействието тук ще бъде оказвано основно от Европейски потребителски център – България. На европейско ниво се предвижда създаването на онлайн платформа за решаване на трансгранични спорове. С въвеждането на директивата се предвиждат задължения към търговците за информиране на потребителите по отношение на органите за АРС. Срокът за въвеждане на директивата е 9 юли 2015г., като органите за АРС в държавите-членки следва да започнат да функционират не по-късно от 9 януари 2016г. Г-н Алексиев разясни накратко новите моменти при конституирането на Помирителните комисии като органи за АРС, разделянето им на общи и секторни и посочи областите, в които ще работят секторните комисии. Г-н Алексиев отбеляза също така, че за функционирането на тези секторни комисии, министерство на икономиката и Комисия за защита на потребителите, разчитат на сътрудничеството с Министерство на финансите, БНБ, МТИТС и другите контролни органи, като КРС и КЕВР. Уточнено бе също, че след приемането на проекта на ЗИД на ЗЗП ще бъде изготвен Правилник за

работа на помирителните комисии, който ще уреди реда и процедурите на работа на комисиите.

По т. 4 от дневния ред, думата бе дадена на г-н Богомил Николов, който да представи дейността на Европейската потребителска консултативна група през 2014г. Г-н Николов запозна членовете на Съвета със състава на групата, в който влизат по една потребителска организация на държава-членка, BEUC, ANEC и още няколко организации, като наблюдатели в групата участват и представители на Исландия и Норвегия. Консултативната група представлява форум за обща дискусия по въпроси, касаещи защита на потребителите. Консултативната група изготвя становища по актуални теми, консултира Европейската комисия по отношение на бъдещи законодателни инициативи и е инструмент за информиране на ЕК за извършваните от държавите дейности по ЗП. Към групата се създават и тематични подгрупи. Г-н Николов отбеляза, че актуалните теми, които се обсъждат в групата в момента са свързани с ТТИП по отношение на заплахите за потребителите, единния цифров пазар, въздушния транспорт и различни енергийни инициативи. Г-н Николов отбеляза, също така, че консултативната група обсъжда резултатите от Индекса на потребителските пазари, както и резултатите от анализа на всеки от 50те пазара, включени в Индекса. В тази връзка ЕК прави и по-задълбочени проучвания на отделни пазари, на които са регистрирани голям брой проблеми. Г-н Николов предложи, при интерес от страна на Съвета на някое от следващите заседания да представи по-подробно тези проучвания.

По т. 5 от дневния ред докладва г-н Константин Райков – член на КЗП, който сподели с присъстващите опита на КЗП при прилагане на законодателството за защита на колективните интереси на потребителите. Г-н Райков отбеляза, че през 2014г. КЗП е завела 27 колективни иска. Всеки от тях е бил за прогласяването за нищожни и отстраняването на неравноправни клаузи от договори, сключвани с потребители. Тринадесет от търговците са от В и К сектора, седем предлагат електронни съобщителни услуги, четири дружества са туроператори, едно е електроразпределително дружество, едно извършва строително-монтажни работи и още едно друго предлага билети за концерти. През 2015 година до момента КЗП е завела 12 колективни иска и предстои изготвянето на още 12. До момента 11 от делата са висящи, а по едно има постигната спогодба.

След представянето на тази информация, думата бе дадена на г-жа Мадлен Кавръкова от сдружение „Правна помощ за потребителите“ – гр. Пловдив, която представи работата на сдружението в областта на колективната защита. Сдружението работи основно в защита на обществения интерес на потребителите. До момента сдружението има заведени 7 колективни иска. Присъстващите бяха накратко запознати с движението на делата. Г-жа Кавръкова подчерта, че най-драстични нарушения, сдружението е констатирало в дейността на Тъканна банка, срещу която води колективен иск. Интерес при представянето на нарушенията по този въпрос, проявиха както г-жа Нелия Димитрова от Министерство на здравеопазването, така и представители на КЗП и Министерство на икономиката. Г-жа Кавръкова отбеляза, съществуването на проблеми при воденето на потребителски колективни иски, дължащи се на липсата на наложена единна практика. Основните проблеми върху които сдружението е концентрирало своето

внимание са неравноправните клаузи в Общите условия на потребителските договори, безопасността и нелоялните практики.

Представителите на КЗП и на двете сдружения, изразиха съгласие за съвместно сътрудничество и оказване на съдействие с цел обединяване на усилията за защита на потребителите. От страна на КЗП бе предложено и евентуално провеждане на по-детайлна среща със сдруженията.

По отношение на колективните потребителски искове г-н Николов информира, че сдружение „БНААП“ води около 10 дела. Той отбеляза, че се наблюдава различно тълкуване от страна на съда по отношение на правната легитимация. Налице е също така слаба активност от страна на потребителите при искове за обезщетяване на колективните интереси на потребителите. Г-н Николов подчерта, ролята на институциите и организациите в убеждаването на потребителите да използват този инструмент /воденето на колективни искове/, с който България разполага за разлика от много други държави-членки, които не са предвидили такава защита в своето законодателство.

След изчерпване на точките от дневния ред, г-жа Везиева, предложи на присъстващите да бъде взето решение за определяне на ориентировъчна дата за провеждане на следващото редовно заседание на НСЗП. Г-жа Везиева отбеляза, че съгласно изискването за свикване на Съвета веднъж на четири месеца, следващото заседание трябва да се проведе през месец октомври 2015г. В резултат на проведената дискусия бе решено следващото заседание на Съвета да се проведе през първата седмица на месец октомври. В тази връзка г-жа Везиева отправи покана към членовете на Съвета да изпратят своите предложения за теми, които да бъдат включени в дневния ред на следващото заседание до края месец юли 2015г. За избора на теми и изготвянето на дневния ред за следващото редовно заседание, членовете на Съвета ще бъдат информирани своевременно.

С това заседанието на Националния съвет за защита на потребителите беше закрито.

Изготвил протокола:
секретар на НСЗП

29.06.2015г.

Вихра Търнаджийска,

Председател
на Националния Съвет
за защита на потребителите:

Божидар Лукарски,
Министър на икономиката