

ПРОТОКОЛ
от
заседание на Националния съвет за защита на потребителите,
проведено на 8 октомври 2015г.

Днес 8 октомври 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-жа Даниела Везиева – заместник-министър и заместник-председател на Съвета;
2. г-н Фейзи Бекир – заместник-министър на финансите;
3. г-н Димитър Маргаритов – председател на Комисия за защита на потребителите /КЗП/;
4. г-н Емил Алексиев – началник отдел „Политика за потребителите“ в МИ;
5. Доц. д-р Даниела Иванова - сдружение „БНААП“;
6. Доц. д-р Елка Василева- сдружение „БНААП“;
7. Д-р Димитър Деков - председател на сдружение „Правна помощ на потребителите“ – гр. Пловдив/СППП – гр. Пловдив/;
8. г-жа Марта Божикова -СППП – гр. Пловдив;

Присъстваха още:

1. г-жа Аврора Найденова – представител на министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията;
2. г-н Константин Арабаджиев – член на КЗП;
3. г-н Константин Райков – член на КЗП;
4. 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 откри, заместник-министъра на икономиката и заместник - председател на Съвета– г-жа Даниела Везиева. Г-жа Даниела Везиева представи, дневния ред на заседанието и отправени предложения за включване на допълнителни въпроси, които да бъдат обсъдени. По предложение на г-н Деков от сдружение „Правна помощ на потребителите“ – гр. Пловдив /СППП – гр. Пловдив/ бе решено в т. Други от дневния ред членовете на Съвета да бъдат запознати с Решение на ВКС за отмяна на Общите условия на договора на ЕВН Електроснабдяване ЕАД.

По т. 1 от дневния ред, думата бе дадена на г-н Емил Алексиев, началник на отдел „Политика за потребителите“, който представи проекта на Правилник за работа на помирителните комисии и напредъка по неговото приемане. Г-н Алексиев отбеляза, че с проекта на правилник се създават условия, помирителните комисии да отговорят на изискванията, предвидени в Закона за защита на потребителите за органи за алтернативно решаване на спорове. Проектът е публикуван за обществено съгласуване и изпратен за междуведомствено съгласуване до всички заинтересовани страни и регулаторни органи. В рамките на общественото съгласуване в министерството не са получени бележки и/или предложения по проекта на правилник. По отношение на междуведомственото съгласуване в министерство на икономиката не са постъпили бележки само от два регулаторни органа – Държавна комисия за енергийно и водно регулиране и Комисия за финансов надзор. Г-н Алексиев подчерта, че България, както и останалите държави-членки от ЕС, следва да края на 2015г. да създадат органи за APC и да ги нотифицират пред ЕК. След нотифицирането на тези органи, ЕК ще започне същинската си работа, свързана с функционирането на електронната платформа за онлайн разрешаване на спорове, съгласно Регламента за ОРС, който трябва да започне да се прилага, считано от 9 януари 2016г. Очевидно е, че държавата е изправена пред предизвикателството да успее да изпълни това свое задължение в кратки срокове. След приемането на проекта на Правилник за да започне реалното функциониране на помирителните комисии е необходимо да се издаде заповед за конституиране на техния състав. За изпълнението на тази задача, министерството разчита на добрата координация с Комисия за защита на потребителите /КЗП/ и останалите регулаторни органи, включени в обхвата на помирителните комисии.

По т. 2 от дневния ред, говори г-н Димитър Маргаритов, който представи акцентите на контролната дейност на Комисията, включени в програма „Зима 2015-2016г.“.Целта на програмата е да бъде осъществен превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите през активния зимен сезон. Видовете обекти, в които ще се извършват проверки са места за настаняване и заведения за хранене и развлечения. Проверки ще се извършват и в обекти, в които и преди са били констатирани нарушения за да се установи дали неизправностите са отстранени, съгласно дадените от контролния орган разписания.Комисията, традиционно ще извърши проверки за спазване на законодателство и от страна на туроператорите във връзка с офертите, предлагани по време на студентския празник. Засилен ще бъде и интензитета на проверките по заведенията с нощем режим на работа и заведенията, предлагащи алкохол. Друг важен елемент от програмата е експлоатацията на ски пистите и по конкретно, осъществяването на контрол по отношение на безопасността им, особено в светлината на новата Наредба, която съдържа разпоредби, касаещи тези обекти. Общо като функция, Комисията ще продължи своята дейност по осъществяване на контрол по отношение на нелоялните търговски практики. Както всеки сезон, така и сега ще бъдат организирани и приемни за предоставяне на съвети и информация на потребителите в трите най-големи зимни комплекса. Изготвената програма по дейности и териториален обхват е публикувана и на Интернет страницата на КЗП.

По т.3 от дневния ред, проблемите на потребителите при включването на арбитражни клаузи в потребителските договори, представи г-жа Марта Божикова от СППП – гр.

Пловдив. Г-жа Божикова запозна, членовете на Съвета с порочната практика за включване на арбитражна клауза в потребителските договори, с която потребителите се задължават при възникване на спор с търговеца, този спор да бъде разгледан от конкретно посочен от търговеца арбитраж. Освен, че включването на подобна неравнопоставена клауза е нарушение на ЗЗП, следва да се има предвид, че арбитражното производство не се съобразява с неравнопоставеността на потребителя в отношенията потребител-търговец. Видно от събраните от сдружението данни арбитражната практика показва, че в изключително редки случаи арбитражното решение по спора е в полза на потребителя. Трябва да се има предвид, че то е окончателно и не подлежи на отмяна. Усилията на КЗП да се забрани, включването на подобна клауза в Общите условия на потребителските договори се заобикалят от търговците, като такава клауза продължава да се включва, обикновено с много малък шрифт в индивидуалните договори с потребителите. Така на практика неравнопоставената клауза продължава да е налице, а потребителите са принудени да се съобразяват с нея и се игнорират разпоредбите на ЗЗП. Г-жа Божикова, информира също така, че в момента Съда на ЕС, разглежда дело, свързано с арбитражните клаузи в потребителските договори. Съобразно решението, което Съда на ЕС ще вземе е възможно да се ангажира отговорността на държавите допуснали, включването на подобни клаузи в потребителските договори за нарушаване на общностното законодателство. Сдружението счита, също така, че тези клаузи биха попречили и на достъпа на потребителите до органи за АРС. В тази връзка, СППП - гр. Пловдив първоначално е предложило приемането на правна регламентация за отмяна на арбитражността на потребителските спорове. След проведени разговори с експерти от Министерство на икономиката, се е оформила идеята да бъде разписана разпоредба в ЗЗП, която да предвижда забрана за търговците да включват в своите договори клаузи, с които потребителя да се съгласява да участва в арбитражно производство преди възникването на спор между тях. Г-жа Божикова подчерта, че сдружението е готово да обсъди по конкретно редакцията на подобна разпоредба.

Във връзка с изложеното от г-жа Божикова, коментар по темата направи г-н Емил Алексиев, който отбеляза, че действително е налице проблем, свързан с включването на арбитражни клаузи в договори, сключвани с потребители. Г-н Алексиев отбеляза, че предложението за пълно изключване на арбитража като способ за решаване на потребителски спорове е много крайна мярка и би лишило потребителите от едно извънсъдебно средство за решаване на спорове, каквото несъмнено се явява арбитража. Същевременно, г-н Алексиев допусна наличието на проблем, който се състои в това, че много търговци включват в своите договори с общи условия „арбитражни клаузи“, съгласно, които потребителят за да получи изпълнение на договора за доставка на стока или предоставяне на услуга „предоставя“ съгласието си, предварително за избор на арбитражен съд, който да бъде компетентен да разгледа евентуален бъдещ спор. В същото време, поради спецификата на националното законодателство, използването на арбитраж, лишава потребителя от достъп до съд. Г-н Алексиев посочи, че този проблем е преодолян по отношение на арбитражни съдилища, които са признати за органи за АРС. Така например, разпоредбата на чл. 181к, ал.3 на ЗЗП, която регламентира използването на арбитража от органи за АРС решава този проблем, тъй като съдържа изискване, съгласно което изборът на арбитражен съд между търговеца и потребителя да става след възникването на спора. Г-н Алексиев, посочи че съществува проблем по отношение на арбитражните съдилища, които не са признати за органи за АРС, по

отношение на които няма да се прилага това изискване. В тази връзка, г-н Алексиев и представители на сдружението считат, че тази празнота може да бъде запълнена с добавяне на една обща разпоредба в ЗЗП, която да уреди този въпрос и по отношение на арбитражните съдилища, които не са признати за органи за АРС.

Г-жа Везиева подчерта, че от особено важно значение при извършването на промени в законовите разпоредби е те да бъдат разписани с ясен и разбираем текст.

Г-н Маргаритов, помоли СППП - гр. Пловдив да предостави на КЗП статистическа информация, с която разполагат, с която да се установи значението на този проблем.

Г-н Маргаритов, предложи да бъде организирана обща среща с представители на СППП - гр. Пловдив, експерти от министерството и от КЗП, на която въпросът да бъде обсъден детайлно и в случай, че е решено да се направи промяна в закона, да бъде сформирана работна група, която да изготви конкретния текст.

След изразеното съгласие от страна на СППП - гр. Пловдив по предложението, г-жа Везиева, помоли г-н Маргаритов да поеме инициативата за организиране на такава среща.

По т.4 от дневния ред, докладва г-н Деков, който запозна членовете на Съвета с прилаганите нелоялни търговски практики, използвани от небанковите финансови институции. Г-н Деков отбеляза, че е налице масова практика за заобикаляне на разпоредбите на Закона за потребителския кредит, като допълнителните такси по потребителските кредити се налагат, чрез сключване с потребителите на допълнителни договори към основният договор за кредит. По този начин потребителите остават неправилно информирани и са заблудени за реалната цена на кредита, който получават от небанковата институция. Сдружението счита, че тази практика е нелоялна и желае с повдигането на този въпрос да алармира институциите за проблема. С цел по-бързото и ефективно прилагане на закона и в интерес на потребителите, сдружението сигнализира КЗП и предлага чрез тяхната административна процедура в качеството им на контролен орган да се спре прилагането на подобни нелоялни практики. От СППП - гр. Пловдив са готови да предоставят на КЗП конкретни договори на потребители с небанкови финансови институции, а също така са и отворени за предприемането на съвместни действия с контролния орган по този въпрос.

В отговор на това предложение г-н Маргаритов отбеляза, че в действителност КЗП в момента работи по този въпрос, като през последните два месеца Комисията е извършила над 20 проверки и е констатирала наличието на проблем. Издадени са заповеди за неприлагането на подобни нелоялни практики. КЗП е отворена и призовава сдруженията да изпращат своите сигнали по този въпрос за да могат да бъдат предприети своевременни мерки. Г-н Маргаритов подчерта, колко е важно да бъдат отразени навреме отклоненията във функционирането на пазара.

Г-жа Везиева, повдигна въпроса относно популяризирането на този въпрос сред обществото и информирането на потребителите за него.

Г-н Деков, отбеляза че това може да бъде отразено като вид разяснителна кампания за потребителите.

В отговор г-н Маргаритов, отбеляза че КЗП публикува на своята интернет страница подобни казуси, но се съгласи, че биха могли да се изведат принципни положения, които да се използват за провеждането на съвместна информационна кампания, насочена към потребителите.

По т. 5 от дневния ред, думата бе дадена на г-жа Даниела Иванова, представител на сдружение БНААП. Тя представи проблемите на възрастните потребители с телекомуникационните оператори. Най-общо възрастните потребители имат два основни проблема с предлаганите от мобилните оператори услуги:

- използването на нелоялни и подвеждащи практики, като напр. сключването на договори при които възрастните хора са привлечени с предоставянето на „безвъзмездни“ подаръци, но са премълчавани факти по сключвания договор. За съжаление голяма част от тези практики не могат да бъдат доказани;

- предложения за игри, изпращани като съобщения, които таксуват сметките на потребителите и натрупват суми по тях и/или предложения за предоговаряне на използвани от потребителите услуги с подвеждаща информация в тях.

Решенията на тези проблеми, сдружение БНААП вижда, чрез отправянето на вид апел към телекомуникационните и мобилни оператори за организирането на допълнителни информационни кампании насочени към възрастните потребители и преосмисляне от страна на мобилните оператори на политиките относно таргетите. По отношение доказване използването на тези нелоялни практики, сдружението предлага при извършването на проверки от контролния орган да бъде използван като инструмент, така нар. способ „таен клиент“, като за целта бъдат привлечени да участват възрастни потребители. Г-жа Иванова, предложи също така да бъде помислено по въпроса, какво може да се направи така, че разпоредбата на чл. 228 от Закона за електронните съобщения да бъде ефективно и реално прилагана.

В отговор на тази информация г-н Маргаритов, отбеляза, че КЗП е идентифицирала наличието на тези проблеми и дори е взето решение през следващите месеци, кампанийно да работят по установяването на посочените нелоялни практики. По отношение апела към мобилните оператори, г-н Маргаритов изрази надежда, че провежданите информационни кампании насочени към потребителите, оказват в известна степен и възпиращ ефект върху мобилните оператори.

Проведената дискусия бе определена като ползотворна от всички членове на Съвета, а г-жа Везиева отбеляза, че неформалните срещи в резултат на този Съвет може би трябва да станат практика с цел повишаване на ефективността на политиката за защита на потребителите.

По т. 6 от дневния ред, членовете на Съвета бяха запознати от г-жа Василева, представител на сдружение БНААП със системата за сравнителни изпитвания на стоки в

България. Целта на изпитванията е на потребителите да се даде обективна информация за продуктите за да могат те при своя избор да взимат рационални решения. Изпитванията, извършени от сдружението всъщност са независими и обективни изследвания на стоките, базирани на научна основа по отношение качеството и характеристиките на продуктите. В много от другите държави, този тип изследвания са практика, докато в България те се извършват кампанийно. Сдружението е създадо системен подход и методика за провеждането на тези изследвания. Установено е, че българският потребител търси подходяща обективна информация за продуктите. Изследвани са 3 хранителни и 3 нехранителни продукта. Сдружението е проверило дали информацията в резултат от изследването въздейства върху потребителите, веригите и производителите. Установено е, че бизнеса е възприел и потвърдил получените данни. Сдружението счита, че има предпоставки за създаването на система за извършване на изпитвания на национално ниво. Подчертано бе, че за създаването на подобна система е необходим значителен финансов ресурс.

По т. 7 – други г-н Деков, запозна присъстващите за резултата от колективния иск заведен от сдружението срещу ЕВН „Електроснабдяване“ ЕАД. С Решение на ВКС от 8 август т.г.е постановено, че оспорените от сдружението клаузи, включени в Общите условия към договорите, сключвани между потребители и ЕВН са неравноправни. В резултат решението на съда е приложено от дружеството само на хартия, като то вече не разполага с процедура за преустановяване на електрозахранването на потребители при закъсняло плащане на пазара на регулираните цени. Също така при пазара на регулираните цени от потребителите не може да бъде вземана такса за повторно включване на електрозахранването. Г-н Деков отбеляза, че всичко това е постигнато, но само на хартия. На практика, ЕВН „Електроснабдяване“ ЕАД продължава да събира тези такси от потребителите, независимо от решението на съда. Също така, бе отбелязано, че обществото е заблуждавано, че съгласно Закона за енергетиката, дружеството има право да налага тези такси. В действителност, тези такси могат да бъдат събирани от дружествата само по отношение на потребителите на пазара на нерегулираните цени, където потребителя сам договаря условията си по договора с дружеството. На регулирания пазар, на който ЕВН „Електроснабдяване“ доставя електроенергия, следва да се прилага решението на съда. Г-н Деков, предложи приемането на становище от Съвета в подкрепа на прилагането на решението, а също така отбеляза, че сдружението ще продължи своята работа в тази насока, като отново ще се обърне към съда, поради неизпълнението от страна на ЕВН „Електроснабдяване“ ЕАД.

Г-жа Везиева отбеляза, че Националният съвет за защита на потребителите има основно консултативни функции.

Г-н Константин Райков, член на Комисия за защита на потребителите, предложи да не се прибързва с вземането на каквито и да било становища за момента и предложи организирането на неформална среща между представители на сдружението и експерти на КЗП, на която въпросът да бъде обсъден детайлно. Г-н Райков, помоли също СППП – гр. Пловдив да предостави на КЗП наличната информация по този въпрос, както информацията относно засегнатите потребители.

Г-н Деков, изрази съгласие по направеното предложение.

След изчерпване на въпросите, включени в дневния ред и поради липсата на допълнителни въпроси, които да бъдат обсъдени на днешното заседание, г-жа Везиева благодари на членовете на Съвета и закри заседанието.

Председател
на НСЗП:

Божидар Лукарски,
Министър на икономиката

Провел заседанието
на НСЗП:

Даниела Везиева,
Заместник-министър на икономиката

Изготвил протокола:

08.10.2015г. Вихра Търнаджийска, секретар на НСЗП