

**ПРОТОКОЛ**  
**от**  
**заседание на Националния съвет за защита на потребителите,**  
**проведено на 15 март 2016г.**

Днес 15 март 2016г. 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, Министерство на финансите;
3. г-н Димитър Маргаритов – председател на Комисия за защита на потребителите;
4. д-р Богомил Николов – изпълнителен директор на Българска национална асоциация „Активни потребители“/БНААП/;
5. д-р Димитър Деков - председател на Сдружение за правна помощ на потребителите – гр. Пловдив;

**Присъстваха още:**

1. д-р Илиян Костов, Министерство на земеделието и храните;
2. инж. Анна Масларска, Министерство на здравеопазването;
3. г-жа Надя Илиева, Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията;
4. г-жа Венета Пейчева, представител на Българска национална асоциация „Активни потребители“ /БНААП/;
5. г-жа Елица Попхлебарова- представител на БНААП;
6. г-н Ангел Стамболиев - представител на Сдружение за правна помощ на потребителите – гр. Пловдив.
7. г-н Константин Арабаджиев – член на КЗП;
8. г-н Константин Райков – член на КЗП;
9. г-жа Емилия Елчинова – представител КЗП;
10. г-жа Силвана Любенова – представител на Министерство на икономиката /МИ/;
11. г-жа Цвета Караилieва – представител на МИ.

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 благодари на присъстващите и изрази своето задоволство да проведе заседание на Националния съвет в Деня на потребителя. Г-жа Даниела Везиева представи, дневния ред на заседанието и отправени предложения за включване на допълнителни въпроси, които да бъдат обсъдени. Нямахте отправени допълнителни въпроси за включване на теми в дневния ред на Съвета и думата по първа точка то дневния ред бе дадена на г-н Богомил Николов.

**По т. 1 от дневния ред,** г-н Николов направи кратко представяне на приетото на 11.12.2015г Становище на икономическия и социален съвет /ИСС/ на тема "Мерки за преодоляване на енергийната бедност в България". Участниците в ИСС са се обединили около мнението, че в България съществуват три основни фактора, които безспорно определят челните позиции на България по отношение на енергийната бедност: остарял

и енергийно неефективен жилищен фонд, много ниски в абсолютен и реален размер доходи и динамично нарастващи енергийни цени. Г-н Николов отбеляза, че Европейската комисия /ЕК/ е отправила сериозна критика към енергетиката на България в първия си годишен доклад за състоянието на Европейския енергиен съюз и постигнатия напредък през последните девет месеца на 2015 г. България е посочена като най-уязвимата държава по отношение на енергийната бедност. В доклада на ЕК е посочено, че по неофициални данни делът на домакинства, чиито разходи за енергия надвишават 10% от бюджета им надхвърля 30%, което означава, че голяма част от населението е изложено на риск от бедност и не може да поддържа жилищата си достатъчно топли. Поради тази причина ИСС споделя разбирането, че независимо от натрупания опит в енергийното подпомагане, сегашната политика, която не дели потребителите в различни групи, според социалния им статус не е в състояние да реши сериозните проблеми по отношение на енергийната бедност и достъпа до енергия за уязвимите потребители. На база на тези заключения, ИСС се е обединил около идеята за приемането на действия за преодоляване на енергийната бедност в България: създаване на дефиниция за „енергийна бедност“, осъществяване на постоянен мониторинг на енергийната бедност и създаване на механизми за преодоляването и. Г-н Николов, подчерта и необходимостта от инициативи насочени към законодателни промени, гарантиращи защитата на потребителите във връзка с предстоящата либерализация на енергийния пазар. Новите договорни условия не трябва да бъдат оставяни без надзор, тъй като това може да наруши правата и интересите на потребителите.

**По т. 2 от дневния ред,** думата бе дадена на г-жа Цвета Караилieва, която представи накратко двете законодателни предложения на ЕК за приемане на директива относно някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и приемане на директива относно някои аспекти на договорите за онлайн продажби и други продажби на стоки от разстояние. Г-жа Караилieва отбеляза, че целта на двете предложения е да допринесат за по-бързия растеж на единния цифров пазар в интерес на потребителите и на бизнеса. Тези законодателни инициативи ще увеличат доверието на потребителите чрез установяване на единни, ясни и хармонизирани правила за предоставянето на цифрово съдържание и за продажбата на материални стоки онлайн и от разстояние. Укрепването на доверието в цифровата икономика в рамките на целия ЕС, е изключително важно и това ще допринесе значително за икономическия растеж. Двете предложения представляват законодателен пакет с максималната степен на хармонизация и ще се прилагат единствено за договори на търговци към потребители.

Предвижда се директивата за цифрово съдържание да урежда правилата относно предоставянето и съответствието на цифровото съдържание с договора; средствата за правна защита на потребителите, в случаите на липса на съответствие на цифровото съдържание с договора, както и някои аспекти, свързани с правото на прекратяване на дългосрочен договор и изменението на цифровото съдържание. Също така, с нея ще се уреждат и въпроси относно правата на трети лица върху цифровото съдържание, отговорността на доставчика и тежестта на доказване по отношение на съответствието, правото на доставчика на регресен иск към своя контрагент.

Директивата относно някои аспекти на договорите за онлайн продажби и за всички други договори за продажби на стоки от разстояние ще регулира някои правила относно съответствието на стоките, средствата за правна защита (ремонт, замяна на стока, намаляване на цената, прекратяване на договора) и условията и редът за упражняване на тези средства за правна защита. Със законодателния акт ще се преодолеят основните различия между националните повелителни норми относно гаранциите на стоки при продажба на стоки от разстояние и онлайн, произтичащи от минималните изисквания на

сега действащата Директива 99/44/ЕО относно някои аспекти за продажбата на стоки и свързаните с тях гаранции. Именно тези съществени различия в националните норми влияят на решението на търговците дали или до каква степен да осъществяват трансгранични продажби на стоки..

Г-жа Кара依иева отбеляза, че обсъжданията по второто предложение все още не са стартирали, тъй като ЕК прави проверка на законодателството за защита на потребителите и неговата съвместимост (REFIT), в която е включена и Директива 1999/44/ЕО за продажбата на стоки и свързаните с тях гаранции, много е вероятно да се изчакат резултатите от проверката REFIT и да се обмисли кой е най-добрият начин за актуализиране на Директива 1999/44/ЕО, а именно да се прилага и за договорите, сключвани в търговските обекти.

След представянето на двете предложения на ЕК, д-р Илиан Костов от Министерство на земеделието и храните, попита дали предложението за директива относно някои аспекти на договорите за онлайн продажби и за всички други договори за продажби на стоки от разстояние се отнася и до храните продавани онлайн. Д-р Костов, информира членовете на Съвета, че Министерство на земеделието и храните е изготвило проект на Закон за храните, който е в своята финална фаза. В проекта на закон се предвижда раздел относно онлайн продажбата на храни и хранителни продукти. Д-р Костов, помоли Министерство на икономиката да предостави проекта на Директива относно някои аспекти на договорите за онлайн продажби и за всички други договори за продажби на стоки от разстояние, тъй като той би бил от полза на Министерство на земеделието и храните при окончателното финализиране на проекта на закон.

В тази връзка г-жа Везиева отбеляза, че необходимата информация и съдействие ще бъдат предоставени на Министерство на земеделието и храните в т.ч. и чрез представителя на министерството в Работна група 21 „Защита на потребителите“.

**По т. 3 от дневния ред,** г-н Богомил Николов, представи на кратко работата на Европейската консултативна група на потребителите, като подчерта, че през 2015г. вниманието на групата е било посветено на Стратегията за единен цифров пазар. Отбелязано бе, противопоставянето от страна на някои държави-членки на идеята за налагане на единен стандарт и ниво на защита, поради факта, че в тези държави, вече има заложен механизми за защита на потребителите, които биха били снижени с приемането на новото предложение на ЕК. България няма да загуби от подобно предложение, тъй като в момента тази материя не е уредена. Г-н Николов представи и проекта за изграждане на административен капацитет, както и реализирания продукт, използван за обучение в областта на защитата на потребителите чрез използването на онлайн модулите, предлагани от платформата. Във връзка с споразумението за ТТИР, сдруженията членувачи в Европейската консултативна група на потребителите са приели декларация, че европейските сдружения на потребителите няма да отстъпят от достиженията на европейското законодателство в областта на защитата на потребителите. На следващото заседание на групата през месец април, се очаква да бъдат обсъдени въпроси, свързани с финансовите услуги, проблеми с потребителските кредити и заблуждаващите продажби на финансови услуги. В тази връзка, г-н Николов прикани всички, които желаят да поставят въпроси за обсъждане в групата да му ги изпратят за да може той да ги постави на дискусия на заседанието на групата. Също така подчерта, че информацията е качена в акаунт в Google и който желае може да му изпрати имейл за оторизация, чрез който да получи достъп до нея. Предстои подновяване на състава на Европейската консултативна група на потребителите.

**По т. 4** г-н Маргаритов, направи презентация, с която запозна членовете на Съвета с резултатите от дейността на КЗП през 2015г. През 2015г. КЗП е извършила над 38 000 инспекции, като за констатираните нарушения са съставени около 3800 акта. По отношение на безопасността на стоките и услугите са извършени 3322 инспекции, проверени са 2736 обекта и са извършени 586 документални проверки. Съставени са 316 акта и са издадени 299 наказателни постановления. През периода са обменени 4700 уведомления (нотификации и реакции) по система GRAS-RAPEX, от които получени - 4442 и изпратени 258 уведомления за открити стоки на българския пазар. Очаква се по резултати, България да бъде в челната петица на държавите-членки. Във връзка със защита икономическите интереси на потребителите са извършени 24 969 инспекции, за констатираните нарушения са съставени 2540 акта, въз основа на които са издадени 2524 наказателни постановления. Забранени са 199 нелоялни търговски практики, като 32 от тях са свързани с предоставянето на туристически продукт, 36 – с продажби от разстояние, а останалите – с действия на търговци в други сфери. Г-н Маргаритов отбеляза, че онлайн търговията е най-бързо развиващият се сектор, като нарушенията на изискванията за преддоговорната информация са намалели с около 35%. Извършени са 1555 проверки, съставени са 306 акта. Анализирани са 156 договора с общи условия с 12291 клаузи, 827 от клаузите са обявени за неравноправни. Заведени са 19 иска за защита на колективните интереси на потребителите, като 16 от тях са за прогласяване на неравноправност на клаузи от общи условия на потребителски договори и 3 – за преустановяване на нелоялни търговски практики. По отношение на защита на потребителите на туристически услуги са извършени 9410 инспекции в туристически обекти на територията на страната. Съставени 966 акта за констатираните нарушения на Закона за туризма и са издадени 818 наказателни постановления. Г-н Маргаритов подчерта, че КЗП е преминала психологическата граница от 20 000 жалби и през 2015г. в Комисията са постъпили са 20 453 писмени жалби и сигнали. По отношение дейността на ЕПЦ БГ г-н Маргаритов информира, че 73% от случаите са закрити успешно, като е постигнато споразумение между търговеца и потребителя. В Центъра са получени са 1069 сигнала. От тях 342 са информационни запитвания, а 727 жалби, по които ЕПЦ е трябвало да се намеси, като сподели случаите със своите колеги от други европейски потребителски центрове според държавата, където е регистриран търговецът. През 2015г. са образувани 426 помирителни производства за уреждане спорове между потребители и търговци. Постигнато е споразумение между страните в 69 от случаите. Отбелязано бе, че резултатите не са задоволителни, но КЗП се надява, че през тази година с използването на процедурата за алтернативно решаване на спорове, тази статистика ще бъде подобрена.

Г-н Богомил Николов, коментира съществуващия проблем при подновяването на категоризациите на големите туристически обекти. Проблемът се състои в огромното закъснение, с което Министерство на туризма издава удостоверенията за подновяването на категоризациите и се поинтересува как постъпва КЗП при осъществяването на проверки по ЗТ, когато съответния туристически обект все още не взел своето удостоверение.

Г-н Маргаритов информира, че КЗП е запозната с проблема и той трябва да бъде решен в най-скоро време с Министерство на туризма, като отбеляза, че КЗП взема предвид това обстоятелство в случаите, когато няма субективна вина от страна на търговеца.

**В т. Други** г-н Николов представи своите предложения за теми, които да бъдат включени в дневния ред на следващото заседание на Съвета и по-конкретно:

- МЗХ да бъде поканено да представи проекта на Закон за храните;

- да бъде поканен представител на Фолксваген БГ, които да представи пред членовете на Съвета информация по казуса с Фолксваген и ЕК (в БГ около 5200 автомобила са засегнати от този казус);

- да бъде разгледан казуса със сертификата „Коректна фирма“, по който БНААП работи съвместно с КЗП.

След тези предложения и поради липса на други въпроси, г-жа Везиева, благодари на присъстващите и закри заседанието на Съвета.

Председател  
на НСЗП:

Божидар Лукарски,  
Министър на икономиката

Провел заседанието  
на НСЗП:

Даниела Везиева,  
Заместник-министър на икономиката

Изготвил протокола:

15.03.2016г. Вихра Търнаджийска, секретар на НСЗП