

МОТИВИ

към проект на Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии

Във връзка с последните изменения на Закона за защита на потребителите (обн. ДВ 99 от 9.12.2005г., посл. изм. ДВ 57 от 28.07.2015 г.) и в изпълнение на чл.185 от същия, е изготвен проект на Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии.

Съгласно разпоредбите на закона, се предвижда министърът на икономиката да създаде общи и секторни помирителни комисии, които са органи за алтернативно решаване на спорове, функционират към Комисията за защита на потребителите и се администрират от нея.

Предложеният проект на Правилник цели да се създадат ефективни органи за извън съдебно решаване на спорове между потребители и търговци като урежда структурата, състава, обхвата на действие и начина на работа на общите и секторните помирителни комисии.

Съгласно Закона за защита на потребителите, общите помирителни комисии ще съдействат за разрешаване на национални и трансгранични спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, предоставяне на съществена информация, туристически услуги и договори, сключвани с потребители.

Секторните помирителни комисии ще разглеждат национални и трансгранични спорове между потребители и търговци в следните сектори на икономиката:

1. енергетика- електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ;
2. водоснабдителни и канализационни услуги;
3. електронни съобщения и пощенски услуги;
4. транспорт – превоз на пътници и багаж по железопътния, автомобилен, въздушен и воден транспорт и
5. финансови услуги, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити, финансови услуги от разстояние, застраховане, застрахователно посредничество, допълнително социално осигуряване, дейности по осигурително посредничество, дейностите по чл. 5, ал. 2 и ал. 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и дейностите по чл. 86, ал. 1 и ал. 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране.

Важно е да се отбележи, че общите и секторните помирителни комисии ще разглеждат трансгранични спорове по получени жалби чрез платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС), като спазват изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители).

При осъществяване на своята дейност общите и секторните помирителни комисии ще спазват принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, като при решаване на спорове надлежно ще отчитат правата и интересите на двете страни. Общите и секторните помирителни комисии ще спазват и нормативните разпоредби на Закона за

защита на личните данни.

Следва да се подчертае, че ще има разлика между районите на действие на общите и секторните помирителни комисии. Докато общите помирителни комисии ще се създадат в населените места, в които функционират териториални отдели на Комисията за защита на потребителите, то секторните помирителни комисии ще са с район на действие - територията на цялата страна и със седалище град София, където ще провеждат заседанията си.

Съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и търговците трябва да бъде равен. За тази цел се предвижда общите и секторните помирителни комисии да са колегиални органи, в три членен състав, като в зависимост от вида на спора съставът на помирителните комисии ще бъде различен. По този начин ще се гарантира компетентността и експертността на лицата, които ще бъдат ангажирани с разглеждане и решаване на потребителските спорове.

Общите помирителни комисии ще включват един представител на Комисията за защита на потребителите, който ще е председател, представител на сдружение на потребителите и представител на сдружение на търговците, браншовите организации или камарата на търговците.

Секторните помирителни комисии, които ще разглеждат спорове, в областта на енергетиката, водоснабдителни и канализационни услуги, електронните съобщения и пощенските услуги, транспорта и финансовия сектор ще се състоят от председател, определен от съответния регулаторен или надзорен орган, съобразно конкретния спор (с цел осигуряване на най-добрата експертиза при разглеждането на спора), представител на Комисията за защита на потребителите и представител на сдружение на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор, съобразно предмета на искането.

Предвидено е, министърът на икономиката да определя със заповед седалището и района на действие на общите и секторните помирителни комисии. От друга страна, председателят на Комисията за защита на потребителите ще одобрява със заповед списък на председателите, заместник-председателите и останалите членове на общите и секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. За да бъде осигурена прозрачност, заповедите и списъкът ще се публикуват на интернет страниците на Министерство на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

Списъкът на общите помирителни комисии ще включва председатели и заместник-председатели, определени от председателя на Комисията за защита на потребителите, а сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците ще излъчват по трима свои представители, които ще участват в работа на общите помирителни комисии. Регулаторните и надзорни органи ще трябва да определят председателите и заместник-председателите на съответните секторни помирителни комисии, за всеки сектор от обхвата на регулираната от тях дейност. Комисията за защита на потребителите, когато участва като член в състава и сдруженията на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор, съгласно предмета на спора, ще предлагат най-малко по трима свои представители, които да бъдат включени в списъка. По този начин ще се постигне трайна ангажираност на лицата, определени за решаване на потребителски спорове, което ще спомогне за повишаване на техните компетенции в областта на извън съдебното решаване на спорове.

С проекта на подзаконов нормативен акт са уредени изискванията към членовете, техните права и задължения при осъществяване на помирителното производство и правомощията на председателите. Предвидено е председателите на общите и секторните помирителни комисии да имат заместници, които ще изпълняват правомощията им в тяхно отсъствие, при временно отзоваване от органите, които са ги определили, при отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост или в случаите, когато им е възложено образуването на помирителни производства по постъпили заявления. Броят на заместник-председателите на общите помирителни комисии ще се определя от председателя на Комисията за защита на потребителите, а на секторните помирителни комисии от съответните надзорни или регулаторни органи, в зависимост от предмета на спора.

Също така, за да се спазят принципите на независимост и безпристрастност, членовете на общите и секторните помирителни комисии преди началото на всяко помирително производство ще трябва да подписват декларация за липса на конфликт на интереси или на други обстоятелства, които биха застрашили тяхната обективност. Проектът на правилник урежда и случаите на самоотвод, отзоваване и отстраняване на член на обща или секторна помирителна комисия и начина на заместването му.

Предвидената процедура в проекта на Правилник цели да създаде действащи правила за работа като отчита правата и интересите на двете страни по спора. За да е ефективно помирителното производство, в търсене на взаимно приемливо решение се изисква добрата воля за участие и на двете страни. Със Закона за защита на потребителите се запазва доброволният принцип на участие на търговеца или упълномощен негов представител и когато потребител сезира обща или секторна помирителна комисия с искане за разглеждане на спор, търговецът ще преценява дали да участва в процедурата за всеки отделен случай. Доброволното участие на търговеца или на упълномощен негов представител в процедурата ще се изразява в оказване на съдействие и предоставяне на необходимата информация, документи, становища, експертизи на съответната помирителна комисия, за намиране на взаимно приемливо решение и постигане на споразумение с потребителя.

Проектът на подзаконов нормативен акт урежда цялостното протичане на помирителното производство, реквизитите на заявлението, което се подава и необходимите задължителни документи и декларации, които се прилагат към него, сроковете за отстраняване на непълнотите, както и основанията за отказ за образуване и прекратяване на помирителното производство.

С цел поощряване на потребителите да решават възникналите спорове на ранен етап и директно с търговците, е включено като задължително условие за сезиране на общите или секторните помирителни комисии, потребителите да са подали преди това жалба за решаване на спора към съответния търговец. Ако решението на търговеца не удовлетворява потребителя или когато търговецът не му е отговорил в предвидения за това срок, тогава потребителят ще може да се обърне за съдействие към обща или секторна помирителна комисия. Трябва да се има предвид, че когато е предвидено изрично в закон, потребителят ще може да сезира обща или секторна помирителна комисия, без да е необходимо преди това да подава жалба до търговеца.

Потребителите ще могат да сезират общите и секторните помирителни комисии с подаване на заявление с искане за оказване на съдействие. Заявлението ще се подава на хартиен носител, но едновременно с това ще може да се подава и по електронна поща или чрез интернет-страницата на Комисията за защита на потребителите, с което ще се осигури по-лесен и бърз достъп на потребителя до извън съдебни процедури за решаване на спорове.

Същевременно, за да се гарантира достъпа на потребителите до помирителните комисии и за да се насърчи използването на този извън-съдебен способ за решаване на потребителски спорове се предвижда помирителното производство да бъде безплатно. По този начин се създава отлична предпоставка за страните да търсят трайно разрешаване на спора, чрез взаимни отстъпки, което ще им спести време и разходи в едно бъдещо съдебно производство.

Нов момент в уредбата на помирителното производство е, че заседанията на общите и секторните помирителни комисии ще са неприсъствени за страните и ще се решават изцяло съобразно предоставените документи, становища, доказателства и експертизи. Също така, обменът на документи и информация между общите/ секторните помирителни комисии и страните по спора ще може да се извършва както онлайн, така и на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите и в териториалните ѝ поделения, по пощенски път, по факс или друг подходящ начин. Това ще спести разходи и време както за страните по спора, така и за членовете на общите или секторните помирителни комисии, които разглеждат спора.

Важно е да се подчертае, че общите и секторните помирителни комисии след запознаване с всички факти и обстоятелства по спора ще изготвят помирително предложение и ще го предоставят на страните за одобрение. Помирителното предложение само по себе си няма задължителен характер и не обвързва страните. Само когато двете страни по спора се съгласят с него и го подпишат, ще има сила на споразумение между тях. С проекта на правилник се урежда съдържанието на помирителното предложение, начина на неговото приемане/отказване, сроковете за това и предоставяне на информация на страните за правните последици от приключване на процедурата.

С проекта на правилник се урежда административното и материално осигуряване на дейността на общите и секторните помирителни комисии, организацията на деловодството и задълженията на секретарите, които ще са служители на Комисията за защита на потребителите.

В изпълнение на закона за осигуряване на прозрачност е включено задължение председателят на Комисията за защита на потребителите да изготвя годишен доклад за дейността на общите и секторните помирителни комисии. Едновременно с това, той ще има и задължение да предоставя на всеки две години на министъра на икономиката доклад за извършената дейност на общите и секторните помирителни комисии.

Заложените производствени правила целят осигуряването най-вече на ясна, бърза и ефективна процедура, с която да се предложи решение, удовлетворяващо интересите и на двете страни по спора.

В заключение, изготвеният проект на Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии ще повиши правната защита на потребителите като им осигури ефективен извън-съдебен способ за разрешаване на спорове, както по общите потребителски въпроси, така и в едни от най-проблемните сектори на икономиката като енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенските услуги, транспорт и финансови услуги.