

ПРАВИЛНИК ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИТЕ И СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

В сила от 10.11.2015 г.

Издаден от министъра на икономиката

Обн. ДВ. бр.87 от 10 Ноември 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.100 от 4 Декември 2018г.

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С този правилник се урежда дейността на общите и секторните помирителни комисии, които са органи за алтернативно решаване на спорове, функционират към Комисията за защита на потребителите и се администратират от нея.

(2) Общите помирителни комисии 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.

(3) Секторните помирителни комисии 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, автомобилния, въздушния и водния транспорт, и
5. финансови услуги, включително и финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити, застраховане, застрахователно посредничество, допълнително социално осигуряване, дейности по осигурително посредничество, дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране.

(4) Когато няма орган за алтернативно решаване на спорове в някой сектор на икономиката, споровете между потребители и търговци се разглеждат от общите помирителни комисии.

Чл. 2. (1) Общите помирителни комисии са със седалище и район на действие, определени със заповед на министъра на икономиката съгласно чл. 182, ал. 7 от Закона за защита на потребителите.

(2) Секторните помирителни комисии са с район на действие - територията на цялата страна, и със седалище град София, централно управление на Комисията за защита на потребителите, където провеждат заседанията си.

(3) Общите и секторните помирителни комисии разглеждат и трансгранични спорове, получени 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)(ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.).

(4) Общите и секторните помирителни комисии си сътрудничат с Европейския потребителски център към Комисията за защита на потребителите в случаите на трансгранични спорове.

Чл. 3. (1) При решаване на спорове общите и секторните помирителни комисии спазват принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност и изискванията за защита на личните данни съгласно Закона за защита на личните данни.

(2) Общите и секторните помирителни комисии решават споровете по справедлив, практичен и пропорционален начин както за потребителя, така и за търговеца въз основа на обективна оценка на обстоятелствата, като надлежно се отчитат правата на страните.

(3) Общите и секторните помирителни комисии са независими при осъществяване на своята дейност и към тях не могат да се отправят задължителни указания.

(4) Общите и секторните помирителни комисии решават възникналите спорове съгласно действащото европейско законодателство, законовите и подзаконовите разпоредби в съответната област, а при липса на правила разглеждат спора само при спазване на принципите по ал. 1.

Чл. 4. Общите и секторните помирителни комисии си сътрудничат с регулаторните и надзорните органи, които им оказват съдействие при изпълнение на техните задължения в хода на помирителното производство.

Глава втора. СЪСТАВ НА ОБЩИТЕ И СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

Чл. 5. (1) Общите помирителни комисии са в тричленен състав: председател, един представител на сдружение на потребителите и един представител на сдружение на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите съобразно предмета на спора определя председателите на общите помирителни комисии, които трябва да са юрисконсулти или други служители с юридическо образование на Комисията за защита на потребителите.

(3) Останалите членове на общите помирителни комисии трябва да притежават подходяща квалификация съобразно предмета на спора, да не са осъждани за престъпления от общ характер и да не са лишени от правото да упражняват професия или дейност в областта на разглежданите спорове.

(4) Общите помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите един представител на сдруженията на потребителите и един представител на сдруженията на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако обща помирителна комисия не може да се сформира поради липса на представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците или на сдружение на потребителите, председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед друга обща помирителна комисия, която да разрешава спорове в района на действие, в който не може да се създаде обща помирителна комисия.

Чл. 6. (1) Секторните помирителни комисии са в тричленен състав: председател, определен от съответния компетентен регулаторен или надзорен орган, един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(2) Всяка секторна помирителна комисия в сектор енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги формира различни състави в зависимост от обхвата на дейност на съответния компетентен регулаторен или надзорен орган.

(3) Съответните компетентни регулаторни или надзорни органи определят председателите на секторните помирителни комисии за всеки сектор, включен в обхвата на регулираните от тях дейности.

(4) Членовете на секторните помирителни комисии трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да имат висше юридическо, икономическо, техническо образование или друго висше образование и поне три години професионален опит в съответния сектор;

2. да не са осъждани за престъпления от общ характер;

3. да не са лишени от правото да упражняват професията или дейността си в съответната професионална област, в която ще разглеждат споровете.

(5) Секторните помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(6) Ако секторни помирителни комисии не могат да се сформират поради липса или несъгласие за участие на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, помирителното производство се провежда в състав от председателя на съответната секторна помирителна комисия и двама представители на Комисията за защита на потребителите.

Чл. 7. (1) Председателите на общите и секторните помирителни комисии имат заместник-председатели, които изпълняват правомощията им в следните случаи:

1. тяхно отсъствие;

2. временно отзоваване от органите, които са ги определили;

3. отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост;

4. възлагане образуването на помирителни производства по постъпили заявления по чл. 9, т. 2.

(2) Когато заместник-председател встъпи в правата на председател в случаите по ал. 1, той изпълнява неговите правомощия съгласно този правилник.

(3) Заместник-председателите трябва да отговарят на изискванията на чл. 183, ал. 2 на Закона за защита на потребителите за общите помирителни комисии или на изискванията на

чл. 183а, ал. 3 на Закона за защита на потребителите за секторните помирителни комисии.

(4) Броят на заместник-председателите на общите помирителни комисии се определя от председателя на Комисията за защита на потребителите, а на секторните помирителни комисии - от съответните компетентни регулаторни или надзорни органи, в зависимост от предмета на спора.

Чл. 8. (1) Членовете на общите и секторните помирителни комисии са включени в одобрен със заповед на председателя на Комисията за защита на потребителите списък съгласно чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите, който включва представители (председатели и заместник-председатели) на съответните компетентни регулаторни или надзорни органи за всеки сектор от обхвата на регулираните от тях дейности съобразно предмета на спора, представители на Комисията за защита на потребителите, на сдруженията на потребителите и на сдружения на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите включва в списъка по чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите най-малко по трима представители на:

1. Комисията за защита на потребителите (за секторните помирителни комисии);
2. сдруженията на потребителите (за общите помирителни комисии);
3. сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор (за общите и секторните помирителни комисии).

(3) Разходите за възнаграждения на членовете, предложени за участие в общите и в секторните помирителни комисии, се поемат от Комисията за защита на потребителите, съответния компетентен регулаторен или надзорен орган, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците, които са ги определили.

Глава трета.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЧЛЕНОВЕТЕ НА ОБЩИТЕ И СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

Чл. 9. Председателите на общите и секторните помирителни комисии имат следните правомощия:

1. представляват, организират и ръководят дейността на съответната комисия;
2. разпределят постъпилите заявления на заместник-председателите при спазване принципа на ротация, когато поради прекомерна натовареност или други обективни причини не могат да ръководят всички помирителни производства лично;
3. избират другите членове от списъка по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите за сформирание на съответната обща или секторна помирителна комисия при спазване принципа на ротация;
4. образуват помирителните производства и докладват на другите членове на помирителната комисия за движението на заявлението;
5. координират дейността и разпределят задачите на другите членове на помирителната комисия, които им докладват за изпълнението им;

6. при необходимост изискват информация и могат да се обърнат за съдействие към съответния компетентен регулаторен или надзорен орган във връзка с изясняването на факти и обстоятелства, които са от значение за решаването на спора;

7. предоставят на председателя на Комисията за защита на потребителите обобщена информация, необходима за изготвяне на годишния доклад по чл. 183и от Закона за защита на потребителите;

8. организират съхранението на документите на съответната комисия и предават в архива на Комисията за защита на потребителите приключените през текущата година преписки по образуваните помирителни производства;

9. подписват кореспонденцията на съответната обща или секторна помирителна комисия;

10. извършват други действия в изпълнение на задълженията си, предвидени по този правилник.

Чл. 10. (1) Членовете на общите и секторните помирителни комисии са длъжни да бъдат обективни и безпристрастни и да не разпространяват търговската, служебната, професионалната тайна или други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения.

(2) Членовете на общите и секторните помирителни комисии подписват декларация за конфиденциалност при включването им в одобрения със заповед списък по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите.

Чл. 11. (1) Членовете на общите и секторните помирителни комисии не могат да участват в помирително производство, когато:

1. са съпруг, роднина по права линия, по съребрена линия до четвърта степен или по сватовств

во до трета степен на някоя от страните по спора или с техни представители;

2. се намират в пряко или косвено отношение с някоя от страните по спора, което поражда основателни съмнения в неговата независимост и безпристрастност.

(2) При наличие на обстоятелства, които могат да засегнат независимостта и безпристрастността на член на обща или секторна помирителна комисия, участващ в разглеждането на спора, които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, както и ако са налице обстоятелствата по ал. 1, лицето е длъжно да си направи самоотвод.

(3) Членовете на общите и секторните помирителни комисии попълват декларация, че не са налице обстоятелствата по ал. 1 и 2 преди началото на всяко помирително производство, в което участват, и са длъжни да предоставят информация за промяна на обстоятелствата в хода на цялата процедура по алтернативно решаване на спорове.

Чл. 12. (1) Съответните компетентни регулаторни или надзорни органи или сдруженията на потребителите, сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор определят членовете си за участие в работата на общите и секторните помирителни комисии за срок не по-кратък от 1 година.

(2) Членовете на общите и секторните помирителни комисии могат да бъдат временно отзовавани от съответните компетентни регулаторни или надзорни органи или от сдруженията на потребителите, сдруженията на търговците, браншовата организация или камарата на

търговците от съответния сектор, които са ги определили, само в случаите, когато съществува обективна невъзможност да участват в работата на съответната помирителна комисия (поради отпуск, болничен, командироване, ангажираност при изпълнение на други служебни/трудова задължения и други обективни причини).

(3) В случаите по ал. 2 съответният компетентен регулаторен или надзорен орган, сдружението на потребителите, сдружението на търговците, браншовата организация или камарата на търговците от съответния сектор, който ги е определил, уведомява своевременно за настъпилото обстоятелство и за неговата продължителност председателя на Комисията за защита на потребителите, придружено с предложение за заместването му от друг представител, включен в одобрения със заповед списък по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите, който да вземе участие в разглеждането на спора.

(4) При смърт, лишаване от права, поставяне под запрещение, осъждане, трайно заболяване, освобождаване по инициатива на органите или на сдруженията, които са ги определили при спазване на изискванията на ал. 1, или загубване на качеството член на помирителна комисия, съответният компетентен регулаторен или надзорен орган, сдружението на потребителите, сдружението на търговците, браншовата организация или камарата на търговците от съответния сектор, който ги е определил, уведомява за настъпилото обстоятелство председателя на Комисията за защита на потребителите, като предлага актуализация и включване в списъка по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите на друг свой представител.

Чл. 13. (1) В случаите по чл. 11, ал. 2 членовете на общите и секторните помирителни комисии отправят до председателя на Комисията за защита на потребителите писмено мотивирано искане за самоотвод.

(2) Всяка една от страните по спора в помирителното производство също може да отправи писмено мотивирано искане за отстраняване на член на помирителната комисия до председателя на Комисията за защита на потребителите в случаите по чл. 11, ал. 1 и 2.

(3) В срок 3 работни дни от получаване на искането по ал. 1 или 2 председателят на Комисията за защита на потребителите се произнася във връзка с искането за отстраняване.

(4) Когато член на обща или секторна помирителна комисия бъде отстранен, председателят на съответната обща или секторна помирителна комисия посочва друг представител, включен в одобрения списък по чл. 182, ал. 8 на Закона за защита на потребителите, който да вземе участие в помирителното производство.

(5) Когато председател на обща или секторна помирителна комисия бъде отстранен, неговите функции се изпълняват от заместник-председател, определен от председателя на Комисията за защита на потребителите.

Глава четвърта. ПОМИРИТЕЛНО ПРОИЗВОДСТВО

Чл. 14. (1) Общите и секторните помирителни комисии разглеждат спорове, след като потребителите първо са ги отнесли за решаване директно към търговците. Когато страните не са решили спора помежду си или решението по жалбата не удовлетворява потребителя, или търговецът не се е произнесъл в 30-дневен срок от подаване на жалбата до него, потребителят може да сезира обща или секторна помирителна комисия в зависимост от предмета на спора.

(2) Подаването на жалба от страна на потребителя до търговеца по ал. 1 не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство в случаите, когато това е

предвидено изрично със закон.

(3) Когато в разпоредби на правото на ЕС или в закон е предвиден друг срок за произнасяне по жалби от търговци, различен от предвидения по ал. 1, потребителят може да сезира съответната обща или секторна помирителна комисия с искане за разглеждане на спора след изтичане на определения срок.

Чл. 15. (1) Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора от общите или секторните помирителни комисии.

(2) Общите и секторните помирителни комисии информират страните по спора, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или юрист, но могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от надлежно упълномощено трето лице на всеки етап на помирителното производство.

(3) Общите и секторните помирителни комисии предоставят на траен носител, при поискване от страните по спора, информацията по чл. 181г, ал. 3, т. 3 и чл. 181е от Закона за защита на потребителите.

(4) Разноски, направени от страните по спора (за представителство, експертизи, вещи лица, преводи и т.н.), са за тяхна сметка. Всяка от страните може да предложи в помирителното предложение да бъде включена и уговорка за поемане на разноските, ако искането е направено най-късно до изтичане на сроковете за получаване на всички документи и становища и преди разглеждането на спора по същество от съответната обща или секторна помирителна комисия.

Чл. 16. (1) Производството пред помирителната комисия не е задължителна предпоставка за предявяването на иск в съда.

(2) Давност спира да тече, когато е образувано помирително производство пред обща или секторна помирителна комисия.

(3) Помирителното производство пред общите и секторните помирителни комисии се осъществява на български език.

Чл. 17. (1) Общите и секторните помирителни комисии съдействат за разрешаване на спорове между потребители и търговци, като изготвят помирително предложение за страните, което след като бъде одобрено, има сила на споразумение между тях.

(2) Съдействието по ал. 1 се осъществява по искане на потребител с подаване на заявление или с получаване на жалба чрез платформата за ОРС.

(3) Когато заявлението, с което се отправя искане за съдействие за разрешаване на спор, попада в обхвата на дейност на обща помирителна комисия, помирителното производство се провежда по местоживее на потребителя в района на действие на съответната обща помирителна комисия, определена със заповед на министъра на икономиката съгласно чл. 182, ал. 7 на Закона за защита на потребителите.

(4) Когато заявлението, с което се отправя искане за съдействие за разрешаване на спор, попада в обхвата на дейност на секторна помирителна комисия, помирителното производство се провежда в гр. София.

(5) Когато заявлението е подадено от потребител, който няма постоянен адрес в Република България, или е получено чрез платформата за ОРС, помирителното производство се провежда в гр. София.

Чл. 18. (1) Заявлението и придружаващите го документи се подават от потребителя в писмена форма в деловодството на Комисията за защита на потребителите или в териториалните ѝ поделения, по пощенски път, по факс или друг подходящ начин. Същото може да бъде подадено и по електронна поща или онлайн чрез [интернет страницата](#) на Комисията за защита на потребителите.

(2) Заявлението съдържа:

1. имената, адрес за кореспонденция, електронна поща и/или телефон за обратна връзка;
2. име/наименование и адрес на търговеца, срещу когото се подава заявлението;
3. изложение на фактите и обстоятелствата по спора;
4. формулиране на искането;
5. опис на документите, приложени към заявлението;
6. подпис на заявителя или на упълномощеното лице, когато заявлението се подава на хартиен носител; в случай че заявлението се подава по електронен път, не се изисква то да бъде подписано с електронен подпис.

(3) (Доп. - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.) Заявителят представя и писмените доказателства, с които разполага: копие от подадената жалба до търговеца, включително и решението по нея, в случаите, когато търговецът се е произнесъл по нея, както и доказателства, с които заявителят разполага - копие от касови бележки, фактури, договори, протоколи и други, на които основава претенцията си.

(4) Когато заявлението е подадено от пълномощник, към него се представя нотариално заверено пълномощно, с което е упълномощен да участва в помирителното производство и да сключва споразумение от името на потребителя.

(5) Заявителят прилага и декларация, че:

1. спорът е бил отнесен за разглеждане до търговеца и той не се е произнесъл в срока по чл. 14, ал. 1 или по ал. 3; тази декларация не се прилага, когато има решение на търговеца по жалбата;
2. към момента на подаване на заявлението не е отнесъл същия спор за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друг орган за извънсъдебно решаване на спорове и не е сезирал органите на досъдебното производство;
3. не е сключил спогодба с ответната страна.

(6) Обменът на документи и информация между общите/секторните помирителни комисии и страните по спора може да се извършва както онлайн, така и на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите или в териториалните ѝ поделения, по пощенски път, по факс или друг подходящ начин.

(7) При трансгранични спорове потребителят подава електронен формуляр за жалби чрез платформата за ОРС, достъпна на [интернет страницата](#) на Комисията за защита на потребителите.

Чл. 19. (1) Когато заявлението не отговаря на изискванията по чл. 18, ал. 2 или не са приложени документите по чл. 18, ал. 3 - 5, председателят на съответната обща или секторна помирителна комисия в срок 10 работни дни от подаване на заявлението уведомява заявителя чрез писмо с обратна разписка, съобщение на електронната поща, телефон, факс или по друг подходящ начин, удостоверяващ начина на получаването му, че в срок 7 работни дни от получаването му следва да отстрани нередовностите.

(2) Когато заявлението не съдържа достатъчно данни за индивидуализиране на заявителя съгласно чл. 18, ал. 2, т. 1, указанията за отстраняване на нередовностите се излагат на специално табло в сградите, където заседават общите или секторните помирителни комисии, и на [интернет страницата](#) на Комисията за защита на потребителите, като се дава срок от 7 работни дни за отстраняването им.

(3) Ако заявителят не отстрани нередовностите в срока по ал. 1 или 2 или не поиска удължаването му поради уважителни причини, председателят на съответната обща или секторна помирителната комисия с разпореждане не образува помирително производство.

Чл. 20. (1) Когато заявлението отговаря на изискванията по чл. 18, председателят на съответната обща или секторна помирителна комисия, компетентна да разгледа спора, образува с разпореждане помирително производство.

(2) В срок 3 работни дни от образуване на помирителното производство председателят сформира общата или секторната помирителна комисия и уведомява избраните от него лица за участието им. Същото може да бъде направено по електронна поща, телефон, факс, чрез писмо с обратна разписка или по друг подходящ начин, удостоверяващ начина на получаването му от адресата.

(3) Не по-късно от 10 работни дни от получаване на заявлението, съответно от изтичането на срока по чл. 19, ал. 1 или 2, съответната обща или секторна помирителна комисия на свое закрито заседание се произнася по допустимостта на искането, пълнотата и яснотата на заявлението и взема решение за движение на заявлението.

Чл. 21. Общата или секторната помирителна комисия оставя заявлението без движение, ако изложеното в заявлението е непълно, неясно или липсва съществена информация, за което се уведомява заявителят, дава му указания и срок 10 работни дни за отстраняване на непълнотите.

Чл. 22. (1) Общата или секторната помирителна комисия издава разпореждане за прекратяване на помирителното производство и уведомява заявителя за това, когато:

1. спорът не е от компетентността на комисията;
2. са изтекли 3 години от възникване на спора;
3. заявлението или електронната жалба не са подадени от лице в качеството му на потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите или от негов пълномощник;
4. бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, или са сезирани органите на досъдебното производство;
5. не са отстранени непълнотите в заявлението в срока по чл. 21;
6. спорът е разрешен чрез спогодба;

7. потребителят е оттеглил заявлението си или електронната си жалба на всеки един етап от помирителното производство;

8. при смърт на заявителя;

9. при прекратяване дейността на търговеца или доставчика на услуги, без да е налице правоприемство;

10. (нова - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.) при изричен писмен отказ на търговеца или доставчика на услуги да участва в помирителното производство.

(2) В случаите на ал. 1, т. 1 общите и секторните помирителни комисии насочват служебно заявлението на потребителя към друга обща или секторна помирителна комисия, компетентна да разгледа спора, или го информират за наличието на друг орган за алтернативно решаване на спора, ако има такъв.

Чл. 23. (1) Когато общата или секторната помирителна комисия вземе решение, че няма пречка за разглеждане на спора, заявлението и приложенията към него се изпращат на търговеца - ответна страна, в срок 5 работни дни. Ответната страна се уведомява, че в срок 10 работни дни от получаване на документите трябва да представи становище и доказателства. По изключение, при наличие на обективни причини, срокът може да бъде удължен с още 10 работни дни.

(2) Получените от ответната страна становище и доказателства, ако има такива, се изпращат в срок 5 работни дни от получаването им на подателя на заявлението и му се предоставя срок 10 работни дни от получаването им за представяне на допълнително становище и нови доказателства, ако ответната страна не желае да удовлетвори искането му.

(3) Ако подателят на заявлението представи допълнително становище и/или нови доказателства, общата или секторната помирителна комисия в срок 5 работни дни от получаването им ги изпраща на ответната страна и му дава срок 10 работни дни от получаването им да представи друго допълнително становище и нови доказателства, ако има такива.

(4) Когато обща или секторна помирителна комисия е сезирана с електронна жалба, получена чрез платформата за ОРС, съответната помирителна комисия издава разпореждане за приемане или отхвърляне разглеждането на спора, мотивите за отхвърлянето и уведомява страните за решението си.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.) Общата или секторната помирителна комисия може да отхвърли разглеждането на жалбата, когато не са спазени изискванията на чл. 14 или в случаите на чл. 22, ал. 1, т. 1 - 4 и 6 - 10. Ако е приела да разгледа спора, общата или секторната помирителна комисия информира страните за процедурните си правила и при необходимост изисква допълнителна информация от страните за решаване на спора.

Чл. 24. (1) Общите и секторните помирителни комисии разглеждат потребителски спорове без присъствието на страните въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните.

(2) При необходимост съответната обща или секторна помирителна комисия може да изслушва страните по спора за изясняване на значими факти и обстоятелства за правилното решаване на спора. Когато е необходимо изслушване, председателят на съответната обща или секторна помирителна комисия ги уведомява за датата, мястото и часа на помирителното заседание. Уведомлението може да бъде направено чрез писмо с обратна разписка,

съобщение на електронната поща, телефон, факс или по друг подходящ начин, удостоверяващ начина на получаването му.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага в случай на трансгранични спорове по жалби, получени чрез платформата за ОРС.

Чл. 25. (1) Когато общата или секторната помирителна комисия реши, че е необходимо допълнително изясняване на обстоятелства по спора, председателят на съответната помирителна комисия може да поиска от страните документи, информация или допълнителни доказателства.

(2) Общата или секторната помирителна комисия, по искане на съответния председател, при необходимост може да се обърне за съдействие към съответните компетентни регулаторни или надзорни органи за изясняването на факти и обстоятелства, които са от значение за решаването на спора, а също така и да изисква информация от органите на други държави - членки на Европейския съюз, включени в мрежата от органи за алтернативно решаване на потребителски спорове.

Чл. 26. (1) Общата или секторната помирителна комисия разглежда спора по същество в срок до два месеца след изтичане на сроковете за получаване на всички документи, становища и събиране на доказателства.

(2) При случаи с фактическа или правна сложност общата или секторната помирителна комисия може да реши да удължи срока за решаване на спора с още 20 работни дни.

Чл. 27. Когато при разглеждане на спора общата или секторната помирителна комисия установи данни, които пораждат основателно съмнение за извършено престъпление, тя сезира съответния компетентен орган, изпраща събраните доказателствени материали и прекратява помирителното производство.

Чл. 28. (1) За всяко заседание на общата или секторната помирителна комисия се изготвя протокол, в който се вписват датата и мястото на провеждане на заседанието, членовете на комисията, страните по спора и взетите решения. Протоколът се подписва от председателя и секретаря по чл. 35.

(2) Заверен препис от протокола се предоставя на страните при поискване.

Глава пета. ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Чл. 29. (1) След разглеждане на спора по същество съответната обща или секторна помирителна комисия в двуседмичен срок изготвя и приема писмено помирително предложение.

(2) Помирителното предложение се приема с обикновено мнозинство от пълния числен състав на комисията. Въздържане при гласуване не се допуска.

(3) Помирителното предложение съдържа:

1. наименование на общата или секторната помирителна комисия;
2. дата и място на постановяването му;
3. номер, който съвпада с номера на преписката по съответното помирително производство;

4. имената на председателя и останалите членовете на съответната обща или секторна помирителна комисия, взели участие в разглеждането на спора;

5. имената (наименованията) на страните по спора;

6. предмет на спора и изложение на фактите и обстоятелствата по него;

7. фактическа и правна обосновка на помирителното предложение;

8. какво предлага общата или секторната помирителна комисия за постигане на споразумение между страните;

9. поемане на разноските по спора, ако някоя от страните предварително е направила искане за това;

10. подписи на председателя и останалите членове на съответната обща или секторна помирителна комисия, взели участие в разглеждането на спора.

(4) В срок 5 работни дни след изготвяне на помирителното предложение то се изпраща в писмена форма на траен носител на страните по спора. Когато спорът е трансграничен, помирителното предложение се изпраща на страните по електронен път. Страните се уведомяват, че могат да приемат, като одобрят или отхвърлят помирителното предложение, за неговите правни последици, ако бъде прието, и че то може да се различава от решение, постановено от съд.

(5) Страните се уведомяват, че помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен ред и ако страните по спора са приели споразумението, но някоя от тях не изпълнява задълженията си по него, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора - предмет на споразумението.

Чл. 30. (1) Помирительното предложение може да бъде прието от страните в срок 10 работни дни след получаването му. Приемането на предложението от двете страни има сила на споразумение между тях.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.) Всяка от страните приема, като одобри или отхвърля помирителното предложение чрез писмено изявление до съответната обща или секторна помирителна комисия. В писменото изявление се посочват номерът и датата на помирителното предложение и се подписва от съответната страна в помирителното производство. Подписаното писмено изявление се приема за валидно и когато е изпратено по електронен път.

(3) Помирительното предложение се приема или отхвърля от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление, както и липсата на писмено изявление в срока по ал. 1 се приема за отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора.

(4) След изтичане на срока по ал. 1 съответната обща или секторна помирителна комисия съобщава писмено резултата на страните, след което прекратява помирителното производство.

(5) Ако помирителното предложение е прието заедно с писменото съобщение по ал. 4, съответната обща или секторна помирителна комисия изпраща на всяка от страните заверени преписи от помирителното предложение с поставен щемпел "Прието", както и копие от писмените изявления на страните за неговото приемане.

(6) Помирителното споразумение се счита за сключено от датата, на която е направено последното писмено изявление, с което се приема помирителното предложение.

Чл. 31. (1) Приетото споразумение обвързва само страните по спора и не може да се противопостави на лица, които не са участвали в процедурата.

(2) Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, постигнато в помирителното производство, като го предоставят за одобрение пред компетентния граждански съд.

Чл. 32. (1) Общата или секторната помирителна комисия по искане на всяка от страните или по своя инициатива може да поправи помирителното предложение относно явна фактическа грешка, която е допуснала.

(2) Когато поправката се прави по инициатива на общата или секторната помирителна комисия, тя уведомява и двете страни за това. Ако поправката се иска от някоя от страните по спора, другата страна се уведомява от общата или секторната помирителна комисия.

(3) Искането за поправка от някоя от страните по спора трябва да бъде направено в срок 10 работни дни след получаване на помирителното предложение.

(4) Поправката става част от помирителното предложение и се изпраща на страните.

Чл. 33. (1) Общите и секторните помирителни комисии не разглеждат повторно спорове между потребители и търговци, за които е изготвено помирително предложение, независимо дали страните са го приели, или не.

(2) Процедурата по тази глава се прилага за национални и трансгранични спорове.

Глава шеста.

АДМИНИСТРАТИВНО И МАТЕРИАЛНО ОСИГУРЯВАНЕ НА ОБЩИТЕ И СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

Чл. 34. Комисията за защита на потребителите осигурява необходимия персонал, помещения и съответното техническо оборудване за осъществяване на дейността на общите и секторните помирителни комисии.

Чл. 35. (1) Деловодството на общите и секторните помирителни комисии се води от секретари, които са служители на Комисията за защита на потребителите.

(2) Секретарите организират деловодството, водят кореспонденцията, описната книга, участват в заседанията на общите и секторните помирителни комисии, изготвят и подписват протоколите от проведените заседания и изпълняват други задачи, възложени от председателите на общите и секторните помирителни комисии.

(3) Секретарите изпращат постъпилите заявления и придружаващите ги документи, с които се иска съдействие за разрешаване на спор, до председателя на съответната обща или секторна помирителна комисия, компетентна да разгледа спора, в срок 3 работни дни от получаването им.

Чл. 36. (Изм. - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.) За нуждите на помирителното производство Комисията за защита на потребителите води описна книга за образуваните помирителни производства, която съдържа:

- ОРС;
1. входящ номер и дата на постъпване на заявлението или жалбата от платформата за
 2. име/наименование и адрес на подателя;
 3. име/наименование на търговеца, срещу когото е адресирано заявлението;
 4. резюме на заявлението;
 5. номер на образуваното помирително производство;
 6. брой заседания, проведени по образуваното помирително производство;
 7. прекратяване на помирителното производство в случаите по чл. 22, ал. 1 или чл. 27;
 8. номер и дата на помирителното предложение;
 9. резултат от помирителното предложение (приемане или отхвърляне от страните).

Чл. 37. (Изм. - ДВ, бр. 100 от 2018 г., в сила от 04.12.2018 г.)

(1) Всички описни книги се номерират, подпечатват с печата на съответните общи или секторни помирителни комисии и се заверяват с подписа на председателя на съответната обща или секторна комисия.

(2) Книжата по образуваните помирителни производства се поставят в папки, в които по хронологичен ред се подреждат и протоколите от заседанията на общите и секторните помирителни комисии по съответното помирително производство.

Чл. 38. (1) Когато преписката по помирително производство се изнася от помещението, където се пази, секретарят на съответната помирителна комисия отбелязва във водения от него дневник на коя дата и на кого е дадена.

(2) Преписки по помирителни производства могат да се дават само на членове на общите и секторните помирителни комисии.

(3) По разпореждане на председателя на съответните общи или секторни помирителни комисии преписките по помирителни производства могат да бъдат предоставяни за справка и на други лица с правен интерес при спазване на всички законови изисквания.

(4) Не се допуска да се правят бележки, знаци и подчертавания в книжата по помирителните производства.

Чл. 39. (1) Председателите на общите и секторните помирителни комисии предават в архива на Комисията за защита на потребителите приключените през текущата година преписки по образуваните помирителни производства най-късно до края на месец януари на следващата година.

(2) При внасяне в архива на всяка преписка по помирително производство се слага архивен номер. В описната книга се отбелязва номерът, с който е архивирана съответната преписка.

Чл. 40. Преписките от приключилите помирителни производства се съхраняват пет години, считано от края на годината, през която съответното помирително производство е приключило.

Чл. 41. (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите изготвя годишен доклад за дейността на общите и секторните помирителни комисии въз основа на получената информация от председателите на съответните помирителни комисии.

(2) Годишният доклад се изготвя до 31 март на следващата година и съдържа обобщена информация за:

1. брой на постъпилите през годината заявления и предмета на спорове по тях;
2. брой на приключилите през годината помирителни производства;
3. брой на изготвените през годината помирителни предложения;
4. брой на приетите и неприетите от страните помирителни предложения;
5. процента на споровете, които помирителните комисии са отказали да разгледат, и основанията за отказите по този правилник;
6. процента на изпълнение на постигнатите споразумения, ако това е известно;
7. средната продължителност на процедурата за решаване на спорове в отделните сектори;
8. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;
9. сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за алтернативно решаване на спорове, улесняващи решаването на трансгранични спорове, ако е осъществено такова сътрудничество;
10. друга информация, която е необходима за пълно и точно представяне дейността на помирителните комисии.

(3) Председателят на Комисията за защита на потребителите на всеки две години изготвя доклад за извършената дейност на общите и секторните помирителни комисии съгласно чл. 181у на Закона за защита на потребителите.

Чл. 42. (1) Докладите по чл. 41, ал. 2 и 3 се предоставят на министъра на икономиката в 14-дневен срок от изготвянето им.

(2) Докладите по чл. 41, ал. 2 и 3 се публикуват на [интернет страницата](#) на Комисията за защита на потребителите и се изпращат на траен носител на съответните компетентни регулаторни или надзорни органи, сдруженията на потребителите, сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор, участващи със свои представители в работата на общите и секторните помирителни комисии, а при поискване - и на хартиен носител.

Допълнителни разпоредби

§ 1. За конституиране на общите помирителни комисии сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците в едномесечен срок от влизане в сила на този правилник изпращат на председателя на

Комисията за защита на потребителите за включване в списъка по чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите имената на лицата, които ще ги представляват като членове на общите помирителни комисии. Председателят на Комисията за защита на потребителите определя председателите и заместник-председателите на общите помирителни комисии. В списъка се посочват най-малко по трима представители от сдруженията на търговците и сдруженията на потребителите за съответния район на дейност на общите помирителни комисии, имената на лицата, тяхната професия, адрес за кореспонденция, контакти за връзка с тях (телефон/електронна поща) и подписана декларация, че са съгласни да участват като членове в състава на общите помирителни комисии.

§ 2. Общите помирителни комисии се създават в населените места, в които функционират териториални отдели на Комисията за защита на потребителите.

§ 3. За конституиране на секторните помирителни комисии съответните компетентни регулаторни и надзорни органи изпращат до председателя на Комисията за защита на потребителите в едномесечен срок от влизането в сила на този правилник имената на експертите, които да бъдат включени в списъка по чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите, за председатели и заместник-председатели на съответните помирителни комисии за всеки сектор от обхвата на регулираните от тях дейности. Сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответните сектори в едномесечен срок от влизане в сила на този правилник изпращат на председателя на Комисията за защита на потребителите списък с най-малко по трима свои представители, които ще ги представляват като членове на съответните секторни помирителни комисии. Председателят на Комисията за защита на потребителите определя най-малко по трима свои представители за участие в работата на секторните помирителни комисии. В списъка се посочват имената на лицата, тяхната професия, адрес за кореспонденция, контакти за връзка с тях (телефон/електронна поща) и подписана декларация, че са съгласни да участват като членове в помирителна комисия.

§ 4. Създават се следните секторни помирителни комисии:

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електрическата енергия;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на топлинната енергия;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на природния газ;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на пощенските услуги;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на железопътния транспорт;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори;

Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори.

§ 5. При настъпване на промяна на излъчените представители на съответните компетентни регулаторни или надзорни органи, както и сдруженията на потребителите, сдруженията на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответните сектори изпращат на председателя на Комисията за защита на потребителите имената на новите си представители за актуализиране на одобрения със заповед списък по чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите. Председателят на Комисията за защита на потребителите актуализира одобрения със заповед списък по чл. 182, ал. 8 от Закона за защита на потребителите и при настъпване на промяна на излъчените от него представители.

Заключителни разпоредби

§ 6. Правилникът се издава на основание чл. 185 от Закона за защита на потребителите.

§ 7. Правилникът отменя Правилника за работата на помирителните комисии (обн., ДВ, бр. 13 от 2006 г.; изм., бр. 26 от 2015 г.).

§ 8. Правилникът влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

Заключителни разпоредби

КЪМ ПРАВИЛНИКА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ПРАВИЛНИКА ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИТЕ И СЕКТОРНИТЕ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

(ОБН. - ДВ, БР. 100 ОТ 2018 Г., В СИЛА ОТ 04.12.2018 Г.)

§ 7. Правилникът влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".