



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министър на икономиката

**ОДОБРИЛ:**

**ЕМИЛ КАРАНИКОЛОВ**  
**МИНИСТЪР НА ИКОНОМИКАТА**

**СПИСЪК**  
**НА ПРИЗНАТИТЕ ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА**  
**СПОРОВЕ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛИ И ТЪРГОВЦИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА**  
**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

(одобрен със Заповед № РД-16-88/03.02.2016 г., допълнен със  
Заповед № РД-16-1291/02.12.2016 г., изм. със Заповед РД-16-  
280/13.03.2018 г. )

На основание чл.181п, във връзка с чл.181т, ал.1 от Закона за защита на потребителите утвърждавам списък на признатите органи за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци на територията на Република България, както следва:

**1. Обща Помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 517,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg)

Помирителното производство е бесплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са 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.

гр. София 1052, ул. "Славянска" №8  
Тел: 02 940 7001  
Факс: 02 987 21 90, 02 981 99 70  
e-mail: e-docs@mi.government.bg

Общата помирителната комисия със седалище гр. София е компетентна и за разглеждането на спорове по заявления или жалби, получени чрез платформата за ОРС, включително и трансгранични и в случаите, когато потребителят няма постоянен адрес в Република България.

Сектор на икономиката: всички сектори на икономиката, свързани с покупко-продажбата на стоки, предоставянето на услуги и туристическите услуги, които не попадат в обхвата на секторните помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **2. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електрическата енергия**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел.; тел. 02/ 9330 539,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.electricity@kzp.bg](mailto:adr.electricity@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на електрическата енергия.

Сектор на икономиката: енергетика.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

### **3. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на природния газ**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. тел. 02/ 9330 550,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.gas@kzp.bg](mailto:adr.gas@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на природния газ.

Сектор на икономиката: енергетика.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

### **4. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 566,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.vik@kzp.bg](mailto:adr.vik@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на водоснабдителните и канализационни услуги.

Сектор на икономиката: водоснабдяване и канализация.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;

- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **5. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg)

Помирителното производство е бесплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на електронните съобщения.

Сектор на икономиката: електронните съобщения.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **6. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на пощенските услуги**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 522,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.post@kzp.bg](mailto:adr.post@kzp.bg)

Помирителното производство е бесплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на пощенските услуги.

Сектор на икономиката: пощенските услуги.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **7. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на железопътния транспорт**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 587,

интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.railwaytr@kzp.bg](mailto:adr.railwaytr@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на железопътния транспорт.

Сектор на икономиката: транспорт.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **8. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 536,

интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.autotr@kzp.bg](mailto:adr.autotr@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на автомобилния транспорт.

Сектор на икономиката: транспорт.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **9. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 551,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.airtr@kzp.bg](mailto:adr.airtr@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на въздушния транспорт.

Сектор на икономиката: транспорт.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **10. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 581,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.watertr@kzp.bg](mailto:adr.watertr@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на водния транспорт.

Сектор на икономиката: транспорт.

Споровете се разглеждат neprисъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

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

Адрес: гр. София 1000, пл. Славеиков № 4А, тел. 02/ 9330 603,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.credits@kzp.bg](mailto:adr.credits@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на финансовите услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставянето на потребителски и ипотечни кредити.

Сектор на икономиката: финансови услуги.

Споровете се разглеждат neprисъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;

4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **12. 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**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 588,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.ins@kzp.bg](mailto:adr.ins@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори.

Сектор на икономиката: застраховане и застрахователно посредничество.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

## **13. 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**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 590,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.sosec@kzp.bg](mailto:adr.sosec@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори.



Сектор на икономиката: финансови услуги ( допълнително социално осигуряване и дейности по осигурително посредничество).

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

**14. 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.**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 590,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове между потребители и търговци, 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.

Сектор на икономиката: финансови услуги.

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След одобряване на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;
- 3) изтекли са 3 години от възникване на спора;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело,

или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

### **15. Помирителна комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите**

Адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 577,  
интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg)

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е българският.

Предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични спорове, произтичащи от договори за предоставяне на платежни услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. Също така и спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти, ако попадат в предметния обхват на понятието за платежна услуга по чл. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи и имат имуществена стойност до 25 000 лв.

Помирителна комисия за платежни спорове разглежда спорове между потребители, в качеството им на ползватели на платежни услуги и търговци, в качеството им на доставчици на платежни услуги и между издатели на електронни пари (търговци) и техни клиенти (потребители).

Сектор на икономиката: финансови услуги (платежни услуги).

Споровете се разглеждат неприсъствено въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Процедурата се провежда в писмена форма.

Процедурата завършва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните, което е с незадължителен характер. След приемане на предложението от двете страни, то има сила на споразумение между тях.

Основанията, на които може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от ЗЗП, предвидени в Правилника ѝ:

- 1) спорът не е от компетентността на комисията;
- 2) ползвателят на платежни услуги не е опитал да разреши спора директно с доставчика на платежна услуга;
- 3) ползвателят на платежни услуги не е подал жалба до комисията в едногодишен срок, считано от датата, на която е изпратил жалбата си до доставчика на платежна услуга;
- 4) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация или от органите на досъдебното производство;
- 5) жалбата е на стойност, по-висока от 25 000 лева;
- 6) разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на комисията поради фактическата му и правна сложност.

### **16. Център за алтернативно решаване на спорове „НАИС“ към сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби.**

Адрес: гр. София, Столична община, Район Изгрев, ул. „Тинтява“ № 13 Б, ет.6.  
Интернет страница [www.nais.bg](http://www.nais.bg)

Помирителното производство е бесплатно за потребителите и те не заплащат такса за разглеждане на спора.

Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство е български или английски език.

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на процедурата на органа са национални и трансгранични потребителски спорове, възникнали между търговци и доставчици на услуги, асоциирани членове на сдружение „Национална асоциация за извънсъдебни спогодби“ или посочили Център НАИС като структура за APC при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са членове на НАИС, установени на територията на страната или ЕС от една страна и потребителите на техните стоки и услуги от друга страна, произтичащи от сключени между тях договори в областта на:

- потребителски стоки;
- услуги за потребителите;
- финансови услуги;
- електронна комуникация и пощенски услуги;
- транспортни услуги;
- услуги, свързани с почивка;
- енергия и вода;
- здравеопазване, с изключение на случаите по чл.181б, т.8 на ЗЗП;
- образование, с изключение на случаите по чл.181б, т.9 на ЗЗП.

Споровете се разглеждат онлайн без физическо присъствие на страните въз основа на предоставените документи, доказателства, експертизи и становища на страните. Жалбите се разглеждат и получават чрез онлайн платформата на сдружение НАИС, достъпна на адрес: [www.nais.bg](http://www.nais.bg). Потребителите имат възможност да подадат жалба и на хартиен носител по пощенски път, като в този случай е необходимо да посочат свой валиден електронен адрес. При получаване на жалба на хартиен носител, служебно се създава профил на потребителя в онлайн платформата, към който се качват сканирани всички получени документи. Онлайн платформата има функционалности, които позволяват провеждането на производствата и уведомяването на страните за промени, текущ статус и крайни срокове.

Център НАИС използва медиаторско производство при разглеждането и решаването на потребителски спорове. Медиаторът съдейства на страните за изясняване на същността на спора и когато прецени, че той е изяснен от фактическа и юридическа страна, очертава възможната рамка на помирително споразумение между страните. В случаите, когато потребителят и търговецът се съгласят с постигнатите договорки и са заявили своето съгласие, подписват споразумението с електронен подпис или на хартиен носител. Споразумението задължава страните по спора само за това, за което са се договорили.

Основанията, на които органът може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 5 от ЗЗП са предвидени в чл. 4, ал. 6 от Правилника за дейността на Центъра за алтернативно решаване на спорове НАИС:

- 1) спорът е незначителен или неоснователен;
- 2) спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за APC, от органите на досъдебното производство или от съда;

- 3) материалният интерес по спора е с по-ниска стойност от 50.00 лв.;
- 4) разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на Центъра поради фактическата му и правна сложност;
- 5) спорът има за предмет застрашаване или увреждане на човешкото здраве или обществения ред и сигурност.