

# КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

## ПРОЦЕДУРА

за производството пред медиатор  
за разрешаването на спорове между потребители и търговци  
регламентирано в Глава девета, Раздел II от Закона за защита на потребителите

**I. Правна уредба** - Закон за защита на потребителите /ЗЗП обн. ДВ. бр.99 от 9 Декември 2005г., посл., изм. ДВ. бр.18 от 1 Март 2011г./ - глава IX, Раздел II

### **II. Цел и принципи на производството**

Производството пред медиатор е вид помирително производство, в рамките на което страните по един потребителски спор /потребител и търговец/ полагат усилия за неговото доброволно разрешаване със съдействието на квалифицирано трето независимо лице – медиатор.

Производството се осъществява при спазване на следните основни принципи:

#### **1. Независимост и безпристрастност**

Принципът на независимост и безпристрастност предполага медиаторът да не е обвързан с някой от страните в отношения, които могат да породят съмнения относно неговата безпристрастност. В случай, че такива отношения са налице, медиаторът трябва да ги обяви и да поиска да бъде заменен. Медиаторът може да продължи производството единствено ако двете страни изрично декларират, че са запознати с горепосочените отношения и не възразяват медиаторът да продължи да изпълнява задълженията си.

#### **2. Справедливост и прозрачност**

Принципът на справедливост и прозрачност изисква и двете страни по спора да могат пълноценно и равнопоставено да участват в производството. Медиаторът е длъжен да дава възможност на всяка от страните да вземе отношение по представени от другата страна факти и доказателства.

Медиаторът е длъжен да уведоми страните в началото на производството, че неговата цел е да постигне взаимноприемлив за страните компромис и че

съществува вероятност те да постигнат по-високо ниво на защита на своите права и интереси ако се обърнат към съда.

Медиаторът е длъжен да уведоми страните в началото на производството, че същото е доброволно и че те могат да се откажат от участие във всеки един момент.

Елемент от принципа на справедливост и прозрачност е осигуряването на достатъчно време за всяка от страните да се запознае на спокойствие с текста на бъдещия договор за спогодба, преди същият да бъде подписан.

Елемент от принципа на справедливост и прозрачност е задължението на медиатора да се увери, че всяка от страните разбира естеството на производството по медиация и е в състояние пълноценно да участва в него и да защитава своите права. Медиаторът отказва да образува, респ. прекратява производството в случай, че някоя от страните не е в състояние да взема самостоятелни и суверенни решения поради физическо или душевно заболяване/недъг, наличие на страх или друга причина/.

### 3. Законност

Принципът на законност изисква медиаторът да информира страните относно процедурата по медиация и да напътства страните по отношение постигането на едно изцяло съобразено с повелителните норми на закона споразумение. Медиаторът следва да следи за спазването на закона в хода на производството и да не допуска противоправно поведение от някоя от страните. В случай, че такова е налице или ако сключеното споразумение нарушава закона, медиаторът е длъжен да уведоми страните за това, като в случай, че закононарушението не бъде преустановено, медиаторът е длъжен да прекрати производството.

### 4. Поверителност

Принципът на поверителност изисква медиаторът да пази в тайна всички данни и доказателства, които е научил и/или получил в хода на производството и да не използва същите за никакви други цели, освен за нуждите на помирителното производство. Изключение от този принцип са случаите, при които законът задължава медиатора да предостави информация на държавни органи.

### 5. Ефективност

Принципът на ефективност изисква провеждане на бързо и ефикасно производство по медиация. Медиаторът следва да комуникира със страните по предпочитан от тях начин /писмено, лично или по електронен път/, като взема предвид и нуждите на производството. Производството трябва да бъде водено без излишно забавяне, като медиаторът търси най-ефективните и финансово изгодни за страните способи за неговото реализиране. Елемент от принципа на ефективността е възможността на страните да бъдат представлявани от пълномощници.

## 6. Доброволност

Принципът на доброволност означава, че участието в производството по медиация е доброволно и всяка от страните е свободна да откаже да участва в него преди или в хода на производството. Нежеланието за участие в производството по медиация не може да води до негативни последици за отказалата се страна.

## III. Производство пред медиатор – етапи на процедурата и общи правила

### A. Основни етапи на процедурата:

- ❖ Започване на процедурата
- ❖ Подготовка за провеждане на процедурата
- ❖ Обща среща между страните и откриване на процедурата
- ❖ Отделни срещи на всяка от страните с посредника
- ❖ Следващи общи или отделни срещи
- ❖ Заключителна среща

### *Започване на процедурата*

1. Съдействието се осъществява по искане на потребителя, в което той посочва желанието си да се възползва от възможността за провеждане на производство пред медиатор и посочва населено място измежду населените места, в които Комисията за защита на потребителите има изградени териториални подразделения, в което да се проведе медиацията.  
Жалбата на потребителя, в която се иска съдействие при удовлетворяване на рекламация е достатъчно основание за започване на процедурата по медиация и в този случай не е необходимо освен нея да се подава специално искане.
2. КЗП определя медиатор за провеждане на производството.

### *Подготовка за провеждане на процедурата*

1. Медиаторът отказва да поеме производството в случай че се намира с някоя от страните в отношения, които могат да поставят под съмнение неговата безпристрастност и обективност. Ако такива обстоятелства са налице, медиаторът уведомява гл. директор на гл. дирекция „Контрол на пазара” за определяне на друг медиатор. Правото да искат отвод на медиатора има и всяка една от страните, като тя следва да уведоми гл. директор „Контрол на пазара” за своето искане и да мотивира същото.
2. Търговецът задължително се уведомява за процедурата по медиация преди нейното започване.

3. Медиаторът изпраща до търговеца уведомление за започналото производство, в което предоставя информация за самоличността на потребителя, естеството на спора и искането на потребителя.
4. При уведомяването следва да се използват средства, които ще доведат до максимално съкращаване на сроковете за провеждане на производството – телефон, e-mail, и др. При невъзможност за уведомяване по някои от тези начини до търговеца се изпраща писмена покана /уведомление/ за участие в производството.
5. В случай, че търговецът е включен в списъка на търговците декларирали готовност да участват в производства по медиация, и в тази връзка е бил предварително запознат с процедурата, медиаторът не разяснява на търговеца процедурата по медиация.

### ***Обща среща между страните и откриване на процедурата***

1. Медиаторът започва работата си, след като двете страни заявят съгласие за участие в медиационното производство. Ако някоя от страните не пожелае да участва в производството или в хода на производството заяви намерение да прекрати участието си в него, медиаторът уведомява другата страна и прекратява производството. В случай на отказ на търговеца да участва в производството, медиаторът информира потребителя за другите предоставени му от закона възможности за защита на неговите права.
2. Медиаторът съгласува със страните час и място на провеждане на производството.
3. На първата обща среща участват всички засегнати от спора страни или техните пълномощници. Медиаторът посреща участниците и уточнява протокола на провеждане на процедурата, след което предоставя възможност да бъдат изложени различните гледни точки по конфликта. Целите на тази първоначална среща са да се въведат участниците в процедурата, да се събере информация, да се идентифицират спорните въпроси и да се започне генерирането на възможни решения. Главната цел на медиатора е да осигури провеждане на конструктивен диалог между страните. Медиаторът следи за спокойния тон на срещата и напътства страните за аргументирано излагане на техните становища. При първата среща, медиаторът уведомява страните, че неговата задача е да посредства диалога между тях с цел постигане на доброволно решение на конфликта на базата на взаимни компромиси, че медиаторът не е защитник на някоя от страните, че всяка от страните носи отговорност за постигнатото споразумение и не може да държи отговорен медиатора за неговото съдържание и, че ако желае, всяка

страна може да се консултира със специалисти по отношение на евентуалната спогодба и/или да ангажира пълномощници.

### ***Отделни срещи на всяка от страните с посредника***

Медиаторът има възможност при преценка, да проведе и срещи с всяка от страните по отделно. Целта на тези срещи е да се изяснят позициите и да се получи повече информация, която би била полезна за постигане на целта на производството, както и да се изследва дали определени решения на спора са приемливи за тях.

### ***Следващи общи или отделни срещи***

Медиаторът определя начина, по който ще протече производството, броя на срещите между страните и начина на провеждането им.

### ***Заклучителна среща***

1. Медиаторът съдейства за доброволното уреждане на споровете чрез сключване на споразумение между страните по спора. При постигане на съгласие, медиаторът изготвя протокол за спогодба и го предоставя на страните за подпис, като връчва на всяка от тях екземпляр от протокола. Медиаторът не подписва протокола, но в протокола се отбелязва, че същият е изготвен в рамките на производство по медиация. Един оригинален екземпляр от протокола са съхранява в КЗП и на страните може да бъде предоставен заверен препис при желание.
2. Медиаторът уведомява участниците, че ако страна по спора не изпълнява задълженията си по постигнато споразумение, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора - предмет на споразумението.

### ***Използване на средства за дистанционна комуникация***

Медиаторът има право по своя преценка или по искане на някоя от страните, при положение, че другата страна не възрази, да проведе всички или някои от посочените по-горе срещи дистанционно чрез използване на средства за дистанционна комуникация.

## **Б. Общи правила на процедурата:**

1. В хода на образуваното производство медиаторът съдейства при преговорите и прави предложения до страните. Медиаторът изисква от страните да формулират ясно своите искания и предложения. Медиаторът следва да се

въздържа от оценки и мнения по направените искания и предложения. В случай, че определено искане или предложение противоречи на закона, медиаторът е длъжен да уведоми страните за това и да им укаже, че постигнато на тази база споразумение би било недействително.

2. Страните се уведомяват от медиатора, че производството пред медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

3. Медиаторът дава възможност на страните да:

- ❖ Заявяват позициите си
- ❖ Представят и/или изясняват факти, вкл. да представят доказателства
- ❖ Проучат възможности за разрешаване
- ❖ Да ангажират пълномощници

4. Медиаторът прекратява производството, когато:

- потребителят оттегли искането си или не се яви и не изпрати представител на насроченото заседание от медиатора;
- търговецът не се яви или не изпрати представител на насроченото заседание от медиатора;
- някоя от страните заяви изрично, че не желае да участва в производството.
- когато страните не постигнат споразумение.

5. Медиаторът изготвя протоколи от срещите със страните, в които отразява направените искания и предложения, становищата на страните по тях и въпросите, по които е постигнато съгласие. При използване на средства за дистанционна комуникация, медиаторът прилага съответните кореспонденции към преписката на хартиен носител. За проведени виртуални срещи, медиаторът изготвя протокол.

6. Медиаторът е длъжен да пази в тайна всички сведения, научени в хода на производството по медиация. Информация, научена от медиатора, не може да бъде разпространявана по никакъв начин, вкл. и за нуждите на контролната дейност на КЗП.