

ДОКЛАД

ЗА

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА
ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

ЗА 2025 ГОДИНА

СОФИЯ

2026

СЪДЪРЖАНИЕ

<i>1. Увод.....</i>	<i>5</i>
<i>2. Защита правата на потребителите и техните икономически интереси....</i>	<i>7</i>
<i>3. Безопасност на стоките и услугите.....</i>	<i>21</i>
<i>4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии).....</i>	<i>27</i>
<i>5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики.....</i>	<i>28</i>
<i>6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ (ЕПЦ България).....</i>	<i>31</i>
<i>7. Информационни кампании за повишаване познанията на гражданите относно техните потребителски права.....</i>	<i>33</i>
<i>8. Финансова част.....</i>	<i>35</i>
<i>9. Заключение.....</i>	<i>38</i>

Използвани абривиатури:

- АУАН - Акт за установяване на административно нарушение
- БС - Безопасност на стоките
- ВКС – Върховен касационен съд
- ВЗ – Валутен закон
- ДАМТН – Държавна агенция за метрологичен и технически надзор
- ДМА – Дълготрайни материални активи
- ДП – Документална проверка
- ЕС – Европейски съюз
- ЕПЦ – Европейски потребителски център
- ЗВСН - Закон за виното и спиртните напитки
- ЗГМО - Закон за генетично модифицираните организми
- ЗДвП - Закон за движението по пътищата
- ЗЕТ - Закон за електронната търговия
- ЗЗД - Закон за задълженията и договорите
- ЗЗП - Закон за защита на потребителите
- ЗВЕРБ – Закон за въвеждане на еврото в Република България
- ЗПЦСЦУПС - Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки
- ЗИИП - Защита на икономическите интереси на потребителите
- ЗПК - Закон за потребителския кредит
- ЗПФУР - Закон за предоставяне на финансови услуги от разстояние
- ЗТ - Закон за туризма
- ЗТТСТИ - Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия
- ЗХР - Заведение за хранене и развлечения
- ЗУО - Закона за управление на отпадъците
- КЕВР - Комисия за енергийно и водно регулиране
- КЗП - Комисия за защита на потребителите
- КП - Констативен протокол
- МВР - Министерство на вътрешните работи
- МЗ - Министерство на здравеопазването
- МИИ – Министерство на икономиката и индустрията
- МОСВ – Министерство на околната среда и водите

МТ – Министерство на туризма

МФ – Министерство на финансите

НАП - Национална агенция за приходите

НП - Наказателни постановления

НПНП - Национална програма за надзор на пазара

ПАМ – Принудителна административна мярка

ПДОСПК – Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии

РД - Регионална дирекция

СРС – (Consumer Protection Cooperation) - Система за сътрудничество при защита на потребителите, Европейска комисия

SAFETY GATE/RAPEX – (RAPid Exchange)- Система на Общността за бърз обмен на информация за нехранителни потребителски продукти, представляващи сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите

ICPEN - Международна мрежа за защита на потребителите и правоприлагане

СНАФЕА – Изпълнителна агенция „Потребители, здраве, селско стопанство и храни” към Европейската комисия, Люксембург

CASP – Координирани дейности за безопасност на продуктите

1. Увод

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е колегиален орган към министъра на икономиката и индустрията. Основните ѝ компетенции са по Закона за защита на потребителите (ЗЗП), Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки (ЗПЦСЦУПС), Закона за туризма (ЗТ), Закона за потребителския кредит (ЗПК), Закона за електронната търговия (ЗЕТ), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители (ЗКНИП), Закона за въвеждане на еврото в Република България и частични по Закона за виното и спиртните напитки (ЗВСН), Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия (ЗТТСТИ), Закона за генетично модифицирани организми (ЗГМО), Закона за движението по пътищата (ЗДВП), Закона за управление на отпадъците (ЗУО), Валутен закон (ВЗ) – Наредба за дейността на заложените къщи (НДЗК), както и по подзаконовите актове по тяхното прилагане.

Дейностите на КЗП през 2025 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:

1. Повишаване нивото на защита на потребителите в процеса на въвеждане на еврото в Република България посредством изготвянето и разпространението на информационни материали, касаещи предлагането на стоки и услуги в търговски обекти и онлайн магазини;
2. Повишаване нивото на защита на икономическите и правни интереси на потребителите посредством събиране на допълнителни данни за жалбите на потребителите и обратна връзка, както и засилване на обучението на потребителите и повишаване на осведомеността за правата им, с цел по-нататъшно подобряване на приваждането в съответствие със стандартите и най-добрите практики на ОИСР;
3. Ефективен надзор на пазара посредством прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите срещу придобиване на опасни стоки и услуги, включително чрез засилено сътрудничество между националните органи и системата SAFETY GATE/RAPEX;
4. Повишаване нивото на защита на потребителите при сключване на договори от разстояние, включително при пазаруване чрез интернет, посредством ефективен контрол на икономическите оператори, предлагащи стоки онлайн;

5. Повишаване нивото на защита на потребителите чрез обмен на информация между институциите и координирани/съвместни действия на надзорните органи за постигане на по-висока ефективност на контролната дейност /по-широк обхват на проверките едновременно, намаляване на административната тежест за икономическите оператори/.

Докладът е съобразен с целите на Комисията за 2025 г. и с Годишната план-програма на КЗП за 2025 г. Отчетът е направен по дейности, като са изложени конкретните резултати по национални и регионални кампании, както и по сектори с оглед на отделните групи стоки.

Извършени са **38 387** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **2 323** акта за административни нарушения и са издадени **806** наказателни постановления, с които са наложени глоби и имуществени санкции. Сключени са **733** споразумения на основание чл.58г от ЗАНН. По съставени АУАН в края на отчетния период предстои ангажиране на наказателна отговорност в следващия отчетен период.

Съобразно нормативните актове, по които институцията има контролни правомощия, са постигнати следните резултати:

Нормативен акт	Инспекции	АУАН	НП
<i>ЗЗП</i>	25 861	1184	455
<i>ЗПЦСЦУПС</i>	1 895	305	39
<i>ЗЕТ</i>	87	10	4
<i>ЗВЕРБ</i>	5798	323	41
<i>ЗТ</i>	3 918	345	162
<i>ЗПК</i>	203	104	86
<i>ЗКНИП</i>	18	1	4
<i>ЗВСН</i>	373	2	1
<i>ЗТТСТИ</i>	83	18	6
<i>ЗДвП (и наредбите)</i>	33	4	4
<i>ЗПФУР</i>	34	0	0
<i>НДЗК</i>	84	27	4
ОБЩО	38 387	2 323	806

2. Защита правата на потребителите и техните икономически интереси

Дейността по защита на икономическите интереси на потребителите обединява както надзора на пазара по отделни сектори, така и активностите по постъпили жалби и сигнали на потребителите. По направлението са извършени **32 742 инспекции**. Съставени са **1 711 акта** за установяване на административни нарушения.

Усилията по това направление са съсредоточени основно върху отстраняване на неравноправни клаузи в договори с общи условия и превенция на нелоялни практики на търговци от различни сфери на икономиката (включително завеждане на колективни искове). Надзорът на пазара по отделни продуктови сектори и реакциите по постъпилите в Комисията жалби и сигнали на граждани също са част от дейностите по линия на защитата на икономическите интереси на потребителите.

Право на информация на потребителите за стоките и услугите, както и по отношение на обозначаването на цените и обявяването на намаление на цените им

През отчетния период са извършени **9 588 инспекции** в търговски обекти в цялата страна и на интернет сайтове, в резултат на които са съставени **635 акта** за установяване на административни нарушения. Текущо през отчетния период са планирани и са извършвани проверки по уреденото в ЗЗП право на потребителите на предварителна информация за предлаганите на пазара разнообразни стоки и услуги, попадащи в приложното поле на ЗЗП, за обявяването на цените им и при съобщения за намаления на цените. Приоритетно е осъществен надзор на пазара на продуктови групи стоки, относими към актуални събития, като например правото на информация при предлагане за продажба на стоки относими към Първия учебен ден, Деня на детето 1-ви юни, “Черен петък“, Великден, Гергьовден, Никулден, Коледни и Новогодишни празници и пр., поради по-активното им предлагане през тези периоди. Също така са извършвани проверки по отношение на предлагани услуги във фризьорски салони, сервиси за смяна на гуми, пунктове за годишни технически прегледи на автомобили, пътна помощ и др.

През годината по повод обявени намаления /вкл. за Деня на детето 1-ви юни, Първия учебен ден, Черен петък, Коледа и Нова година / са извършени общо 425 инспекции, в резултат на които за установени нарушения са съставени 52 бр. АУАН.

През отчетния период са извършени проверки за правото на информация по отношение обозначаването на цените, като са осъществени общо 7 738 инспекции, в това

число са проверени 7 418 обекта и са извършени 320 документални проверки, при които за установени нарушения са съставени 552 акта и са издадени 84 наказателни постановления. Обект на контрол са продукти, попадащи в правомощията на институцията и предлагани в различни търговски обекти.

Във връзка с въвеждане на еврото в страната, през първото полугодие на 2025 г. е сключено тристранно споразумение между КЗП, КЗК и НАП, чиято основна цел са разширяване на съвременния обмен на информация и взаимно подпомагане на дейността във връзка с осъществяване на функциите им, определени със закон; предотвратяване на необоснованото повишаване на цените на стоките и услугите в процеса на въвеждане на еврото в Република България; информиране на заинтересованите страни – потребители, бизнес и др. относно всички ключови аспекти на процеса: от правилата и процедурите за въвеждане на еврото, до реда за обмяна на валута, превалутиране на суми и начина на представяне на цените и други стойности в евро; други.

През отчетния период са извършени общо 5 294 инспекции за спазване изискванията на Закона за въвеждане на еврото в Република България /ЗВЕРБ/, в това число са проверени 4833 обекта, при които за установени нарушения са съставени 323 акта за установяване на административни нарушения. Във връзка с правомощията на КЗП по ЗВЕРБ, институцията извършва проверки на физически обекти относно наличието на двойно обозначаване на цените в левове и евро, изписване на обявените цени в левове и евро с еднакъв цвят/размер/шрифт, изписване на съответните валути с еднакъв шрифт, превалутиране по фиксирания курс в цялост – до петия знак и закръгляване на цените, както и за обоснованото увеличаване на цените. Обхванати са разнообразни търговски обекти - магазини за хранителни стоки и нехранителни продукти – дрехи, обувки, стоки за дома, оптики, аптеки, книжарници, магазини за детски стоки, перилни препарати, млечни продукти, плодове и зеленчуци и др., както и туристически обекти - заведения за хранене и развлечения и места за настаняване, също и обекти, които предлагат различни видове услуги – фризьорски ателиета, пунктове за годишни технически прегледи на превозни средства, центрове/сервиси за смяна на гуми, паркинги и др. Също така се извършват проверки при констатирано увеличение на цените, данни за които са публикувани на портала kolkostruva.bg, за да се установи доколко повишаването на цените на определени стоки е обосновано от обективни икономически фактори. През целия отчетен период и особено след влизане в сила на ЗВЕРБ, КЗП работи в тясно сътрудничество с НАП по направлението - извършват се съвместни проверки, регулярно се провеждат работни срещи за обсъждане на текущи въпроси, обменя се информация

относно извършваните проверки и за планиране на следващи дейности. За целите на възложените контролни правомощия и с оглед на необходимостта за анализиране на значителните масиви от данни, Комисията за защита на потребителите разработи софтуер за анализ на цените, който автоматизира процеса по тригериране на продуктите с увеличение над праговете. Това позволява ритмично да се обработва постъпващата ценова информация и да се реагира своевременно при съмнения за необосновано повишение на цените.

По Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия са извършени 83 бр. инспекции. За констатирани нарушения са съставени 18 бр. АУАН. Проверките са извършвани за правото на потребителите на информация при продажбата на енергийни снифове, цигари, никотинови снусове, електронни цигари и други подобни продукти, които са забранени за продажба на лица под 18 г. съгласно изискванията на ЗЗП и ЗТТСТИ. Част от проверките са извършвани съвместно с представители на РЗИ.

Във връзка с празниците „Великден“ и „Гергьовден“ са проведени две кампании на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите и коректно обявяване на продажните цени от страна на търговците. Извършени са общо 267 инспекции, от които 161 са проведени съвместно с представители на Българската агенция по безопасност на храните и са отчетени по кампания съвместни проверки. В резултат на извършените проверки са съставени 16 бр. АУАН. Целта на проверките е установяване начина на предлагане на стоките, обект на инспекциите, а именно – обозначаване на цени, намаления, верността на информацията относно произхода им и на разнообразни стоки, относими към Великденските празници - яйца, козунак, агнешко месо, бои за яйца, салати и други зеленчуци, шоколадови Великденски фигурки, агнешки комплект и др.

Във връзка с постъпили сигнали и по искане на други институции е осъществен надзор на пазара при извършване на дейност в зложни къщи съгласно изискванията на Наредбата за дейността на зложните къщи. Извършени са 84 бр. инспекции, в резултат на които са съставени 27 бр. актове за установените нарушения.

През отчетния период е осъществен надзор на пазара за предоставяне на услугата „пътна помощ“ във връзка с публикации в медии и социални мрежи. От служители на ГД „Контрол на пазара“ към Комисията за защита на потребителите в периода 08-14 май 2025 г. са извършени масирани проверки на търговци, предоставящи услуги пътна помощ (репатриране) съгласно правомощията на институцията. При извършване на физически проверки на лица, предоставящи визираните услуги, контролът е насочен към правото на информация на потребителите, както и верността на предварителната информация. За

целите на инспекциите е ползвана публикувана информация в интернет пространството – платформи и сайтове, на които се предлагат услугите. Проверките са извършени в офиси или посредством метода „таен клиент“. На територията на страната са извършени 108 бр. инспекции, включително физически проверки на юридически лица, в офиси на дружества, а в 8 бр. от случаите са осъществени контролни покупки, при които е установено съответствие на предварително обявените цени с реално заплатените суми след ползване на услугата „пътна помощ“, като за реализираните покупки са издадени фискални документи (касова бележка и фактура след поискване).

През отчетния период, по повод изпълнението на кампании за правото на информация при предлагане на текстилни изделия и обувки, са извършени общо 328 бр. инспекции и са съставени 7 бр. АУАН

При извършените проверки по спазване изискванията на Закона за виното и спиртните напитки са взети общо **8** проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки уиски, водка, джин, ракия и спиртни напитки – българско производство и непроизведени у нас, но предназначени за българския пазар). Пробите са възложени за изпитване в лабораторията на „Национален институт за изследване на вино и спиртни напитки и етерични масла“ (НИИВСНЕМ) ЕООД за установяване на състава им по основните физико-химични показатели, определени в ЗВСН. Заключение е, че **всички** проби съответстват на нормативните изисквания по определените за изпитване физико-химични показатели.

Осъществен е също надзор на пазара при извършване на дейност в заложни къщи, при съобщения за намаления на цените и при предоставянето на услуги.

През отчетния период са извършени 1204 инспекции на търговски обекти съвместно с други контролни органи, в резултат на които са съставени 222 акта. Проверките по направлението са извършвани по инициатива и на други контролни органи, като Икономическа полиция, НАП, Министерство на туризма, ДАМТН, ИА АА, БАБХ и РЗИ. Инспекциите са извършвани за спазване изискванията на ЗЗП, ЗВЕРБ, ЗТ и НДЗК, поради което и съставените актове за установени нарушения са по различни нормативни актове от компетенциите на институцията. При съвместните проверки са проверявани търговски обекти, заложни къщи и лица, осъществяващи туроператорска и туристическа агентска дейност, екскурзоводи, туристически обекти, в т.ч. с ношен режим на работа, сервиси за смяна на гуми, паркинги, пунктове за ГТП, фризьорски салони и др.

По инициатива на КЗП извършените съвместни проверки със съответните институции обхванаха различни търговски и туристически обекти на територията на

цялата страна за постигане на по-висока степен на защита на икономическите интереси на потребителите. При извършването на такива проверки има възможност за по-бърз обмен на информация, предприемане на комплексни действия и прилагане на законовите изисквания в цялост. Съвместните действия, осъществени в сътрудничество с други контролни органи, бяха в изпълнение на заложените в план-програмата на КЗП направления за контрол, а именно: в рамките на изпълнение на правомощията на институцията по ЗВЕРБ, включително относно наличието на обосноваване от обективни икономически фактори на увеличения на цени на стоки и услуги; на магазини за хранителни стоки; на заложенни къщи; и др.

Секторни програми за надзор на пазара на група стоки

В изпълнение на Годишната план-програма са извършвани проверки във връзка с предоставянето на задължителната информация за конкретни групи стоки, техните означения, маркировка и етикетиране съгласно специални закони и подзаконовни нормативни актове, по които институцията има правомощия и са предприети следните действия:

През отчетния период, за спазване изискванията на Наредбата за етикетиране на продукти от кристални стъкла, са извършени 36 инспекции и са съставени 3 бр. АУАН. Извършваният контрол има за цел установяване съответствието на етикетирането на кристални продукти при предлагането им на пазара съгласно изискванията на наредбата.

С цел установяване спазването на разпоредбите на Наредбата за етикетиране на аерозолните флакони и изискванията към тях, са извършени 425 инспекции. Съставени са 7 бр. АУАН. При осъществяване на контрол се следи за етикетирането на предлаганите за продажба на аерозолни флакони в съответствие с разпоредбите на наредбата.

През отчетния период, по повод изпълнението на кампании за правото на информация при предлагане на текстилни изделия и обувки, са извършени общо 328 бр. инспекции и са съставени 7 бр. АУАН.

През отчетния период е осъществен надзор на пазара за енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, като са извършени общо 60 инспекции, , при които за установени нарушения има съставени 3 бр. АУАН. Извършените проверки в търговски обекти са по отношение на предоставяната информация за вида и съществените характеристики на стоките в обхвата на Наредбата за енергийното етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, приета с ПМС № 224 от 20.08.2020 г., обн., ДВ, бр. 75 от 25.08.2020 г., в сила от 1.03.2021 г., включително за наличие на енергиен

етикет съгласно изискванията на определените делегирани регламенти, наличие на работещ QR код върху енергийния етикет и предоставяне на потребителите на продуктов информационен лист от страна на търговците.

През 2025 г. са възложени и изпълнени кампании за извършване на проверки в търговски обекти на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите при продажбата на нови пътнически автомобили и компоненти за тях съгласно изискванията на ЗЗП и по спазване изискванията на чл.166а от Закона за движение по пътищата. Приоритетна група стоки: нови пътнически автомобили и отделни технически възли. По кампанията са извършени общо 33 инспекции. В хода на проверките има установени нарушения, за което е съставен 1 бр. АУАН.

Проверки по спазване изискванията на Закона за потребителския кредит при отпускане на кредити от небанкови финансови институции

През отчетния период са извършени 203 инспекции по спазване изискванията на Закона за потребителския кредит. Проверките са в офиси и по документи на небанкови финансови институции и са относно спазване изискванията за предоставяне от кредитора или кредитния посредник на предоговорна информация под формата на „Стандартен европейски формуляр“ (СЕФ); за установяване дали задължително условие за отпускане на потребителски кредит е осигуряване на обезпечение – поръчителство или банкова гаранция, както и за посочване в СЕФ на изисканото обезпечение, както и размер на неустойка при неосигуряване на изисканите обезпечения. В резултат на извършените проверки са съставени 116 акта за установени нарушения и са издадени 86 НП.

През отчетния период са извършени проверки по спазване изискванията на Закона за кредитите на недвижими имоти на потребители /ЗКНИП/. Извършени са общо 18 инспекции, при които за установени нарушения е съставен 1 АУАН.

Защита на икономическите интереси на потребителите на туристическия продукт

През отчетния период са извършени **3 918** инспекции по възложените за периода кампании, като са извършени и съвместни проверки по инициатива на и с други органи, които са отчетени в кампания „Съвместни проверки“. Съставени са **345** АУАН и са издадени **162** НП.

Проверките в местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения са извършени на територията на цялата страна. При инспекциите се следи за наличие на

удостоверение за утвърдена категория или временно удостоверение за открита процедура по категоризиране. При наличие на удостоверение за утвърдена категория се преминава към извършване на проверка за съответствие с Наредбата за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости, а именно - да се предоставят туристически услуги, отговарящи на изискванията за определената категория на обекта съгласно Закона за туризма.

През периода са извършени проверки на туроператори и/или туристически агенти по повод постъпили жалби на потребители, СПА центрове, лица, упражняващи професията екскурзовод, както и на ски писти.

За отчетния период има издадени **72** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПАМ), от които: 61 заповеди за „Временно затваряне на туристически обект” и 11 заповеди за „Спиране на дейността“ и **7** заповеди за отмяна на наложената мярка. Отделно от описаните заповеди, са издадени и **7** заповеди за отмяна на мярката „Временно затваряне на туристически обект”, след отстраняване на нарушението. През 2025 г. са докладвани **4** случая на нарушение на чл.114, т.2 от Закона за туризма, при които в туристически обекти се предоставят туристически услуги, които не отговарят на изискванията за определената категория на съответния обект. За установените нарушения категоризиращите органи са уведомени писмено.

По повод постъпили сигнали и жалби на потребители, касаещи туристически обекти и услуги, са извършени **749** инспекции и са съставени **185** акта за установяване на административни нарушения.

В отчетния период е приключило изпълнението на Програма „Зима 2024-2025“, осъществявана в периода от м. ноември 2024 г. до м. март 2025 г., с териториален обхват: ТО Благоевград, ТО Велико Търново, ТО Пловдив, ТО Хасково и отдел „ОКОБП“. В хода на изпълнение на програмата са извършени **804** инспекции на различни видове туристически обекти. В резултат на осъществения контрол са съставени **21** акта за установени административни нарушения на обекти, находящи се на територията на зимните туристически курорти.

Защита на потребителите срещу наличие на неравноправни клаузи в потребителски договори

Отстраняването на неравноправни клаузи в договори с Общи условия на търговци, предлагащи различни стоки и услуги, е важен приоритет в дейността на КЗП, тъй като

подобни уговорки поставят потребителите в по-неизгодна позиция спрямо икономическия оператор и увреждат икономическите им интереси. За целта се извършва анализ на договорите с Общи условия на дружества, опериращи в различни сектори на икономиката. При установяване на неравноправни клаузи се изготвят препоръки до търговците, които следва да коригират или отстранят въпросните клаузи в 14-дневен срок от уведомяването им. В случай, че търговецът не се съобрази с препоръките на Комисията, се пристъпва към завеждане на колективен иск в съда за прогласяването на съответните клаузи за нищожни.

През 2025 г. са анализирани 70 договора с общи условия на различни икономически оператори, както по планово възлагани сектори за надзор, така и във връзка с постъпили жалби и сигнали на потребители. В резултат на извършения обстоен анализ на съдържащите се в тях **6 367 клаузи** е установено наличието на 92 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови (банкови и небанкови) институции, предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги; пренос и продажба на газ; енергийни предприятия; пощенски оператори, онлайн магазини и други търговци. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

През 2025 г. са заведени 29 колективни иска срещу небанкови финансови институции - дружества, предоставящи потребителски кредити, за отстраняване или корекция на клаузи в предлаганите на потребители договори и общи условия към тях, които КЗП е приела, че са неравноправни. Всички заведени иски са за прогласяване на неравноправност на клаузи от потребителски договори и общите условия към тях.

По 7 от предявените иски са постигнати спогодби, като дружествата са коригирали или отстранили констатираните неравноправни клаузи според указанията на КЗП и делата са прекратени. Едно от делата е прекратено поради неправилно разгласяване и предстои повторното му завеждане. Към края на 2025 г. висящи са 21 производства по заведените колективни иски, които се намират на различен етап.

Общите условия и предлаганите на потребителите договори са разгледани и анализирани вследствие на извършени планирани проверки на небанкови финансови институции, предоставящи кредити.

Когато Комисията счете, че определени клаузи от договорите са неравноправни, се изисква становище на дружеството. В случай, че мотивите му не бъдат приети за основателни, се пристъпва към завеждане на колективен иск, тъй като единствено съдът може да установи със сила на пресъдено нещо дали съответната клауза е неравноправна и да прогласи нейната нищожност.

По предявени в предходните години колективни искиове към момента е висящо 1 дело по предявен през 2020 г. иск, по което се чака произнасяне на съда с решение.

Договори за продажби от разстояние

През 2025 г. са извършени **6 865 инспекции**, свързани със спазването на разпоредбите на ЗЗП относно договорите за продажба от разстояние. Във връзка с констатирани нарушения са съставени **110 акта** за установяване на административни нарушения и са издадени 66 наказателни постановления. Най-често констатираните нарушения на ЗЗП при онлайн търговията се изразяват в липса или частично предоставяне на преддоговорна информация по отношение на името/наименованието на търговеца, негови данни за контакт – адрес, телефон, електронна поща, правото на потребителя да се откаже от договора от разстояние в рамките на 14 дни, напомняне за наличието на законова гаранция, информация относно органите за алтернативно решаване на спорове и електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове. Най-често жалбите на потребителите са свързани с липса на пълна, ясна и точна преддоговорна информация, забавяне на доставката, недоставяне на стока, възпрепятстване правото на отказ, невъзстановяване на разходи след упражнено право на отказ, неспазване изискванията на ЗЗП при обявяване на намаления.

През отчетния период в изпълнение на дейностите за защита на икономическите интереси на потребителите при продажби от разстояние са осъществени и следните инициативи:

Кампания, свързана с проверка по медийна публикация, относно употребата на наркотично вещество хексахидроканабиол (ННС). В хода на проверката са установени 20 сайта, предлагащи хексахидроканабиол (**ННС**) и негови производни. В резултат от проверките, URL адресите на сайтовете са изпратени на Главна дирекция „Борба с организираната престъпност“ за предприемане на незабавни действия по компетентност, в т.ч. преустановяване на достъпа до сайтовете, предлагащи хексахидроканабиол (ННС) и производните му.

Кампания „Зимни намаления – 2025 г.“

Извършени са проверки на 24 онлайн магазина, предлагащи дрехи и обувки, относно наличие на преддоговорна информация, както и проверка за спазване изискванията на ЗЗП при обявяване на намаленията. Във връзка с установените нарушения са съставени 14 бр. АУАН, а дружествата, находящи се на територията на Европейския съюз са докладвани по Информационната система за вътрешен пазар – IMI.

Кампания “Проверка относно наличие на преддоговорна информация на онлайн магазините за мебели и строителни материали”

Извършени са проверки на 34 сайта относно наличието на преддоговорна информация на онлайн магазините за мебели и строителни материали. Общите условия са предоставени на дирекция „Неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики“ (НКНТП) за анализиране относно наличието на неравноправни клаузи.

Извършени са проверки за спазване изискванията при обявяване на намаления на 27 онлайн магазина, предлагащи техника. За установени нарушения са съставени 6 бр. АУАН.

Извършени са проверки на 18 сайта за спазване изискванията за преддоговорна информация на онлайн магазини, предлагащи дрехи и обувки. В хода на проверките не са установени нарушения.

През отчетния период са извършени проверки относно наличието на преддоговорна информация на онлайн магазини за спазване изискванията на ЗЗП при обявяване на **намаления** за детски дрехи и играчки по повод Деня на детето 1-ви юни. Извършена е проверка на 17 сайта относно наличие на преддоговорна информация на онлайн магазините, като са установени нарушения и са съставени 4 бр. АУАН.

Във връзка с медийна публикация, касаеща ползване на услугата за **репатриране на автомобил**, е извършена проверка за спазване на изискванията на приложимите нормативни актове, по които контрол има КЗП. Извършена е проверка на един онлайн сайт предлагащ услугата „Пътна помощ“. В хода на проверката са установени нарушения и са съставени 2 бр. АУАН. Извършени са проверки на 14 сайта, предлагащи услугата Пътна помощ (репатриране). За установени нарушения са съставени 5 бр. АУАН.

Извършена е проверка на 18 сайта за спазване изискванията за преддоговорна информация на онлайн магазини предлагащи дрехи и обувки. Проверката е извършена в периода от 14.07.2025 г. до 31.07.2025 г. В хода на проверката не са установени нарушения.

В периода от 30.07.2025 г. до 01.08.2025 г. са извършени проверки на 27 сайта относно предлагани онлайн услуги за спазване изискванията на **двойното обозначаване на цените съгласно изискванията на ЗВЕРБ**.

От 02.06.2025 г. са извършени общо 130 проверки на онлайн магазини, предлагащи хранителни продукти, за наблюдение движението на цените съгласно изискванията на ЗВЕРБ.

Извършени са проверки на 27 онлайн магазина във връзка с *началото на новата учебна година*, с цел осигуряване на по-висока степен на защита на потребителските права при покупка на ученически пособия онлайн и наличие на подвеждащи търговски практики. Проверките са с обхват: предоставяне на задължителна преддоговорна информация в съответствие с изискванията на ЗЗП при продажба от разстояние, както и проверка за спазване изискванията на двойното обозначаване съгласно изискванията ЗВЕРБ. В хода на проверките не са установени нарушения.

През периода 09–16 октомври 2025 г. са извършени 360 проверки на дружествата, задължени да публикуват на интернет страниците си и да предоставят на портала „*Колко струва*“ информация за цените на стоките от голямата потребителска кошница, за спазване изискванията на чл.55б от ЗВЕРБ. За установените нарушения са съставени 128 бр. АУАН. Към края на отчетния период всички задължени дружества подават информация за цените на предлаганите от тях стоки, попадащи в публикувания от КЗП списък с продуктови групи.

Кампания „Черен петък 2025 г.“

Извършени са 87 проверки на 27 онлайн магазина, предлагащи техника, дрехи, обувки и детски стоки. Проверката е във връзка с „Черен петък“ и е извършена през периода 31.10.2025 г. – 01.12.2025 г. За установените нарушения са в ход административнонаказателни производства срещу 5 дружества.

Кампания "SWEEP 2025"

Във връзка с провежданата кампания в рамките на ЕС кампания "SWEEP 2025" относно „Спазване на правилата при обявяване на намаление“ е извършена проверка на 9 онлайн магазина.

Във връзка с постъпил сигнал на потребител са извършени проверки на 10 интернет сайта, предлагащи *техника за следене и подслушване*. За резултата от извършените проверки са съставени 2 бр. АУАН.

За отчетния период са извършени общо 504 *онлайн проверки относно спазване изискванията на Закона за въвеждане на еврото в Република България*, в резултат на които са съставени 133 бр. АУАН. За изпълнение на изискванията на чл.15, ал.4 от ЗВЕРБ са:

- извършени проверки на 14 уебсайта на търговци, предлагащи медицински лабораторни изследвания. Целта на проверката е да се установи наличието на обоснованост на повишението на цените и да обхване едни от големите търговци, предоставящи услуги по извършване на лабораторни изследвания;

- извършени проверки на 14 бр. уебсайта на търговци, стопанисващи сладкарници и баничарници. При установяване на увеличение на цените на предлагани продукти, се пристъпва към проверка за доказване на обосноваване на повишението.

Защита на потребителите от непоискани търговски съобщения

През отчетния период са извършени **87 проверки**, свързани с изпращане на непоискани търговски съобщения и непредоставяне на информация относно идентификацията на доставчика на услуги на информационното общество. В хода на проверките са констатирани нарушения, за които са съставени **10 бр. АУАН** и са издадени **4** наказателни постановления. Най-често нарушенията на ЗЕТ се изразяват в изпращане на непоискани търговски съобщения до електронни адреси на потребители и на юридически лица, вписани в регистъра на електронните адреси на юридическите лица, които не желаят да получават непоискани търговски съобщения и относно идентификацията на доставчика на услуги на информационното общество.

Защита на потребителите при нелоялни търговски практики

Действията по повод прилагането на раздел „Нелоялни търговски практики” от ЗЗП се осъществява непрекъснато, като това е една от постоянните кампании в месечните планове за контролна дейност. Предприемат се действия на основание постъпили жалби и сигнали на потребители, констатации от проверки или насрещни проверки въз основа на налична информация от предприети действия. За отчетния период от КЗП са разгледани 228 случая за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са 91 различни нелоялни търговски практики, прилагани в различни пазарни сектори – туристически услуги, хранителни и нехранителни стоки, електронни съобщителни услуги, при продажби от разстояние и извън търговски обекти и др.

Прилаганите нелоялни търговски практики се отнасят към:

- ✓ предоставяне на невярна информация за вида и утвърдената категория на туристически обекти;
- ✓ отправяне на покана за покупка на стоки на определена цена чрез разпространяването на брошура, без да са посочени разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките на обявената цена за определения период от време;

✓ предоставяне на невярна и подвеждаща информация в сключени договори за потребителски кредити с потребители за годишния процент на разходите /ГПР/, които се дължат във връзка с кредита;

✓ кредитор неправомерно да изисква такси за извънсъдебно събиране на вземане при забава от кредитополучателите, без да са му дължими, съгласно предоставен преди сключване на договор за кредит Стандартен европейски формуляр /СЕФ/;

✓ предоставяне на невярна информация за обявено атрактивно намаление от предишна прилагана цена на определена група стоки в процентно изражение /до -50%/, без търговецът да предлага за продажба в търговския обект нито една стока, намалена с максималния процент на обявеното намаление;

✓ предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно продажните цени на предлагани за продажба стоки в търговски обекти чрез поставени ценови етикети, за които при маркиране на каса се заплаща по-висока продажна цена от обозначената на етикет;

✓ предоставяне на невярна и подвеждаща информация за състава/съдържанието на предлаган за продажба продукт в заведение за хранене и развлечение - напитка, за която е посочено, че съдържа пресни плодове, а всъщност се приготвя от плодов сироп;

✓ предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно произхода на стоки;

✓ предоставяне на невярна и подвеждаща информация за получаване на моментни и предметни награди, като не се посочват търговските обекти, в които са налични визираните награди;

✓ предоставяне на невярна информация относно размера на главницата по потребителски кредит; предоставяне на заблуждаваща информация в която дружеството премълчава съществена информация на своята интернет страница;

✓ заблуждаваща информация, че дадена стока или услуга може да бъде пусната на пазара за много ограничен период от време с цел да предизвика незабавно взимане на решение;

✓ липса на съществена информация относно наименованието или самоличността на търговеца;

✓ предоставяне на заблуждаваща информация по отношение на състава на артикул; заблуждаващи нелоялни търговски практики (заблуждаваща информация и скрити условия относно намеренията да обработва съдържанието на AI взаимодействия

на потребителите) и агресивни търговски практики (чрез модела "consent or pay" и ограничаването на свободния избор на потребителите чрез прекомерно усложняване процедурата при отказ), които са забранени от ЗЗП;

✓ нелоялна търговска практика в която търговецът прикрива съществена информация (информация за търговеца – името и постоянния адресна физическите лица, наименованието и адреса на управление на юридическите лица);

✓ нелоялна търговска практика по отношение на предоставената от търговеца в рекламни съобщения информация, че промоционалната кампания „NOSHT25”, провеждана на сайта е валидна за всички артикули;

✓ други.

Действия по получени в КЗП жалби и сигнали

През 2025 година служителите на КЗП са работили по **31 861 жалби и сигнали** от граждани. В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

✓ по **22 888** от общия брой на постъпилите жалби са предприети действия от страна на дирекциите в КЗП, като в т.ч. са включени: извършени инспекции на търговски обекти или дружества, указани в жалбите; извършени насрещни и/или последващи инспекции от дирекциите в институцията, изпратени отговори до податели на жалби за резултатите от предприетите действия или с предложение за насочване към АРС поради естеството на изложените проблеми; изпратени отговори до податели на жалби, касаещи междуфирмени и гражданско-правни отношения или запитвания от потребители и икономически оператори относно прилагането на ЗЗП и други нормативни актове, по които институцията има правомощия;

✓ **5 386** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;

✓ **2 162** от постъпилите жалби са неоснователни, или към тях, дори след допълнително изискване, не са предоставени необходимите документи за предприемане на действия. Съответните жалбоподатели са уведомени за това;

✓ **1 425** от жалбите не са приключени – работата по тях продължава, тъй като са постъпили в края на отчетния период или по тях се извършват насрещни проверки.

През 2025 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 15 654 бр. консултации, от които: 14 237 обаждания и са извършени 1417 консултации на място, които се отнасят до въпроси, свързани с правата на потребителите, уредени в ЗЗП, ЗВЕРБ

или в друг нормативен акт, по който институцията има правомощия и в тези случаи на потребителите са разяснени техните права, какви действия биха могли да предприемат, както и какъв е редът за подаване на жалба до КЗП. В немалка част от случаите предметът на обажданията се отнася до правомощията на други контролни органи, като на потребителите са дадени съответните разяснения и координати за връзка със съответния компетентен орган. Съществена част от обажданията касаят права на потребителите при покупка на определени видове продукти от интернет сайтове, рекламации на стоки, разяснения във връзка със сключени договори с мобилни оператори, оплаквания свързани с услуги, предоставяни от банки или във връзка с договори за т.нар. „бързи кредити“, прекъсвания на електроснабдяването, храни с изтекъл срок на годност, желание за връщане на стока, закупена от търговски обект, презентации по домовете или в хотели с цел закупуване на стоки и др. Немалка част от обажданията са продуктивни от въпроси, свързани с процеса по въвеждане на еврото в страната.

3. Безопасност на стоките и услугите

Направление „Защита на правата на потребителите срещу рискове от придобиване на стоки и услуги, които могат да застрашат живота, здравето или имуществото им”.
Дейност на КЗП като Контактна точка за Република България по система SAFETY GATE/RAPEX.

През 2025 г. по системата **SAFETY GATE/GRAS-RAPEX** са обменени **10 493 уведомления**, включващи нотификации и реакции, от които 10 063 уведомления са получени от страните-членки и от тях 4709 са нотификации и 5354 са реакции, а са изпратени 430 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН, и МЗ/, в това число: 11 нотификации и 419 реакции.

Най-голям брой нотификации са обменени за следните категории продукти: детски играчки, електроуреди, козметични продукти, бижутерия и продукти, съдържащи химически риск, стоки за отглеждане на деца и др.

От изпратените 419 бр. реакции: 394 бр. са за стоки от компетенциите на КЗП, като най-голям брой изпратени реакции са за категорията „моторни превозни средства“. От МЗ са изпратени 9 бр. реакции за козметика (ментово масло), играчки (печати, комплект за маникюр), одеало за врат, химически продукти (мастило за татуировки). От ДАМТН са изпратени 15 бр. реакции за играчки, зарядни, лавинно оборудване, детски скутер, детска люлка, карнавален костюм, защитни ръкавици, триколка.

Надзор на пазара по направление „Контрол върху безопасността на предлаганите стоки и услуги”

Надзорът на пазара по това направление включва инспекции на дистрибутори, производители и вносители, както и на търговски обекти за продажба на продукти, които попадат в обхвата на контролните правомощия на КЗП. Проверявани са продукти и услуги, свързани с отглеждането на деца (вани, стойки за вана и помощни средства за къпане; подложки за повиване за домашна употреба; проходилки за бебета и защитни прегради; детски спални чували за използване в кошарки; детски текстилни обиколници, които се използват при деца по време на спане и др.); съоръжения за монтиране на площадки за игра – клатушки, пързалки, въжени линии, въртележки, люлки-махало, пространствени мрежи, настилки за площадки за игра, палатки за къмпинг, приспособления за носене на бебе, бебешки обувки и обувки за деца до 3 год., кънки за лед, свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства и аксесоари за свещи.

Целта е предотвратяване вноса и преустановяване реализацията на българския пазар на продукти, които не отговарят на нормативно установените изисквания за безопасност. Инспекциите се базират на получени нотификации и сигнали от системата SAFETY GATE (RAPEX); стоки, за които КЗП е доказала по безспорен начин, че са опасни; постъпили уведомления от Агенция „Митници”, постъпили жалби и сигнали и заложен кампания.

Проверките имат за задача да установят дали търговците спазват задължението си да предлагат на пазара безопасни продукти, за които предварително са извършени дейности по оценяване и удостоверяване на съответствието им с изискванията на утвърдените стандарти.

Съгласно заложените в план-програмите кампании през 2025 г., по направлението са извършени **1016 инспекции**, от които: **955 броя** проверки с констативни протоколи и **61 броя** документални проверки. Съставени са **33 АУАН** и са издадени **10** наказателни постановления. Констатираните нарушения най-често се свеждат до липсата на етикети за производител, вносител и съществени характеристики на стоките, липса на документи за проследяване на стоките и документи, удостоверяващи безопасността на стоките.

При извършените проверки по различните кампании в направлението са **взети проби от 34 вида стоки (в това число от 9 вида по постъпили уведомления от „Агенция Митници”)**, за които е възникнало съмнение, че е възможно да представляват опасност за потребителите и от доказано опасни стоки.

Дейностите по направлението включват както вземането на проби от стоки, за които има съмнение относно безопасността им и от доказано опасни стоки, така и издаване

и връчване на заповеди за налагане на принудителни мерки и за отмяна на такива, извършване на насрещни проверки за проследяване произхода на стоки и последващи проверки във връзка с връчени заповеди на председателя за налагане на принудителни административни мерки, за привеждане на стоки и услуги в съответствие с изискванията за безопасност и др.

Кампании за контрол върху безопасността на приоритетни групи стоки

В изпълнение на Годишната план-програма на КЗП за 2025 г., през отчетния период са извършвани проверки по следните кампании, заложи в месечните план-програми за контролна дейност:

- През 2025 г. са извършени проверки на онлайн платформи /доставчици на онлайн места за търговия/ във връзка с участие на КЗП в SWEEP „Масщабни проверки“, координирани от Европейската комисия за надзор на пазара за контрол на конкретни продукти или категории продукти, за проверка на съответствието с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2023/988 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 10 май 2023 година относно общата безопасност на продуктите. Проверени общо 52 модела детски колички, предлагани в 7 онлайн платформи. Всички проверки са отразени във въпросник за всяка отделна платформа и са изпратени на ЕК.
- **Национална кампания „Директива за обща безопасност на продуктите“**

Дейностите по кампанията са организирани в описаните по-долу направления:

- ❖ *Проверки за установяване наличието на българския пазар на доказано опасни стоки*

Във връзка с получени нотификации и сигнали по европейската система **SAFETY GATE (RAPEX)** за обмен на информация за опасни стоки са проверени обекти на дистрибутори, производители и вносители. Инспекциите в търговски обекти обхващат широк спектър от стоки от компетенциите на КЗП, сред които изделия грижа за деца – слингове, детски кошари, детски чаши за пиене на течности, багажник за велосипед и др.

По кампанията са извършени **724** инспекции, от които: **702** проверки с констативни протоколи и 22 документални проверки. Съставени са **24** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 11 вида стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са разклонители без кабел за битова употреба, различни видове адаптери и лазерни показалки, продукти за самоотбрана – палка и нож под формата на химикалка, детски комплект за момиче под 3 г. с декоративни елементи, стоки имитиращи храна.

Извършени са последващи действия във връзка с взетите проби и откритите опасни стоки, като са наложени различни принудителни административни мерки. Издадени са заповеди за незабавно и ефективно изтегляне от пазара на доказано опасните стоки. Със заповеди за временно спиране е преустановена реализацията на тези, за които е възникнало съмнение относно безопасността им.

❖ *Проверки за проследяване на стоки по представени документи за произход*

През отчетния период се извършват насрещни и последващи проверки по представени документи за произход на доказано опасни стоки и на стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на тяхната безопасност, както и по постъпили нотификации по системата SAFETY GATE.

❖ *Последващи проверки във връзка с издадени заповеди за принудителни административни мерки*

Извършени са последващи действия във връзка с връчване на заповеди за:

- временно спиране пускането и доставянето на пазара на стоки;
- забрана пускането и незабавно и ефективно изтегляне на открити опасни стоки;
- привеждане на стоки в съответствие с изискванията за безопасност;
- временно спиране предоставянето на услуги и забрана на опасни услуги;
- отмяна на наложени принудителни административни мерки.

❖ *Последващи проверки във връзка с унищожаване на опасни стоки или тяхното преработване*

В много случаи търговците предприемат доброволни действия за преработването, връщането в страната на произход или унищожаването на доказано опасните стоки в присъствието на длъжностни лица на КЗП.

• **Национална кампания „БС - Изделия грижа за деца”**

По кампанията са извършени 53 броя инспекции, в резултат на които няма установени нарушения, респ. съставени актове.

В кампанията са включени проверки за съответствието с изискванията за безопасност с приложимите стандарти на следните приоритетни групи стоки: изделия за отглеждане на малки деца: вани, стойки за вана и помощни средства за къпане; подложки за повиване за домашна употреба; проходилки за бебета и защитни прегради, детски спални чували за използване в кошарки, детски текстилни обиколници, които се използват при деца по време на спане, приспособления за носене на бебе, бебешки обувки и обувки за деца до 3 год.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от общо 3 вида стоки – мрежа за вана, за която допълнително са представени, документи, удостоверяващи безопасността на стоката и 2 вида детски спални чували, които са възложени за изпитване от КЗП.

- ***Национална кампания “БС-ДОБП-Декоративни свещи”***

По кампанията са извършени 68 броя инспекции, отразени в 65 броя констативни протоколи и 3 бр. документални проверки. Съставен е 1 бр. АУАН. Извършени са проверки в търговски обекти, предлагащи декоративни свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства, както и аксесоари за тях.

- ***Национална кампания „БС - Джакузита”***

По кампанията са извършени 14 броя инспекции, в резултат на които е съставен 1 брой АУАН. Проверките са извършени съвместно от служители на Комисията за защита на потребителите и Държавната агенция за метрологичен и технически надзор по отношение на безопасността на предлаганите услуги в туристически обекти – при ползване на джакузита, басейни и др.

- ***Национална кампания „БС-ДОБП-Запалки“***

По кампанията са извършени 51 броя инспекции, съставени са 49 броя констативни протоколи и са извършени 2 документални проверки. Съставени са 2 бр. АУАН. При проверките са изисквани документи за произход за предлагани модели запалки, с цел извършване на насрещни проверки за наличие на документи, удостоверяващи безопасността им съгласно стандарти БДС EN ISO 9994:2019 (EN ISO 9994:2018) „Запалки. Спецификации за безопасност“ и БДС EN 13869:2016 /EN 13869:2016/ „Запалки. Изисквания за безопасност на запалки спрямо деца. Изисквания за безопасност и методи за изпитване“.

- ***Национална кампания „БС-ДОБП-Кибрити”***

По кампанията са извършени 6 броя инспекции, съставени са 4 броя констативни протоколи, извършени са 2 бр. документални проверки. Няма констатирани нарушения при проверките. Целта на проверките е осъществяване на контрол за удостоверяване на безопасността им съгласно стандарт БДС EN 1783:2001/A1:2003 /EN 1783:1997/A1:2002/ „Кибрит. Изисквания за изпълнение, безопасност и класификация“.

- ***Национална кампания „Жалби и сигнали”***

По кампанията са извършени 419 инспекции във връзка с постъпили жалби и сигнали с изразени съмнения относно безопасността на стоки и услуги. В резултат на

извършените проверки, за установени нарушения са съставени 5 броя АУАН. По постъпилите жалби са извършвани и насрещни проверки, както и връчване на заповеди за налагане на принудителни административни мерки във връзка с извършените проверки. Взети са проби от 10 вида стоки - различни модели лазерни показалки, нож под формата на химикал и телескопична гумирана бойна палка, свещник, скрин, електронна цигара.

• Сътрудничество с Агенция „Митници“

В съответствие с двустранно подписаната Инструкция за взаимодействие между Агенция “Митници” и Комисията за защита на потребителите, през отчетния период в КЗП са **постъпили общо 56 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни**, от които: **34** уведомления за **482 739 бр. стоки от компетенциите на КЗП** и 22 бр. от компетенциите на друг контролен орган.

По повод постъпилите уведомления, от КЗП са извършени 59 инспекции, в т.ч. 40 проверки с констативни протоколи при вносителите и 19 документални проверки. Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: изделия грижа за деца (бебешки ванички, бебешки чаши, столчета за хранене, столчета за автомобил), запалки и др.

През 2025 г. са заложили следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: декоративни свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства; запалки; кибрити; продукти за отглеждане на малки деца: вани, стойки за вана и помощни средства за къпане; подложки за повиване за домашна употреба; продукти за отглеждане на малки деца: проходилки за бебета и защитни прегради; детски спални чували за използване в кошарки; детски текстилни обиколници, които се използват при деца по време на спане; съоръжения за монтиране на площадки за игра – клатушки, пързалки, въжени линии, въртележки, люлки-махало, пространствени мрежи, настилки за площадки за игра, палатки за къмпинг, приспособления за носене на бебе, бебешки обувки и обувки за деца до 3 год., кънки за лед, свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства и аксесоари за свещи.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 9 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност и са наложени 7 бр. принудителни административни мерки – заповеди за временна забрана пускането на пазара на 7 вида стоки.

Действия на КЗП за предотвратяване разпространението на опасни стоки на българския пазар

С цел предотвратяване разпространението на опасни стоки и услуги на българския пазар, в резултат на извършените инспекции за установяване безопасността на предлаганите на пазара стоки и услуги през 2025 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

През периода са издадени **43 заповеди за налагане на принудителни административни мерки за 47 вида стоки и за 3 вида услуги, както и за отмяна на наложени ПАМ**, в това число: издадени са 30 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 34 вида стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им, като 7 от заповедите са за 7 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, 6 бр. заповеди за незабавно и ефективно изтегляне от пазара на 6 вида опасни стоки; 4 бр. заповеди за привеждане в съответствие с изискванията за безопасност на 4 вида стоки; 1 бр. заповед за временно спиране пускането на пазара на стоки и услуга, посредством използване на стоките на 3 вида стоки и услуга; 1 бр. заповед за временно спиране предоставянето на услуга, посредством използване на стока на 1 вид стока и услуга; 1 бр. заповед за преустановяване предлагането на услуга – игра, 1 вид услуга.

За откритите и доказано опасни стоки на българския пазар са информирани:

- Териториалните отдели на КЗП;
- Агенция „Митници” - за стоките от внос;
- Неправителствените организации за защита на потребителите;
- Националното сдружение на общините в Република България.

4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)

През 2025 г. са постъпили 31 заявления до общите помирителни комисии и са образувани 17 производства. Не са образувани производства по 6 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии (ПДОСПК). Прекратени са 24 производства поради неостранени непълноти в подадните заявления и поради обстоятелството, че спорът не е от компетентността на помирителната комисия. От изготвените помирителни предложения през отчетния период няма приети предложения от страна на икономически оператори, има 1 неприето предложение за споразумение.

През 2025 г. са подадени общо 582 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 459 производства. Не са образувани помирителни производства при 109 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС), или са подадени в края на отчетния период. Изготвени са 471 броя помирителни предложения през годината, от които: 191 предложения са приети, 244 броя не са приети, по 6 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията .

5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2025 г., КЗП участва в изпълнението на няколко европейски проекта и инициативи, включващи посочените по-долу дейности.

Участие на КЗП в проект на Европейската комисия за координирани дейности за надзор на пазара „CASP 2024“, специфични дейности: Изделия за грижа за деца – детски велосипеди, детски високи столчета, биберони/залъгалки и държачи за биберони. Проектът е приключен успешно през отчетната година.

Участие на КЗП в проект на Европейската комисия за координирани дейности за надзор на пазара в областта на енергийното етикетирание JA2021-01 — Label_Compliance с координатор Austrian Energy Agency (AEA). Проектът е приключен успешно през отчетната година.

Участие на КЗП в проект на Европейската комисия JANARP2021-11 с координатор PROSAFE, пакет “Подкрепа относно чл.4 и чл.15 от Регламент (ЕС) 2019/1020 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 година относно надзора на пазара и съответствието на продуктите и за изменение на Директива 2004/42/ЕО и регламенти (ЕО) № 765/2008 и (ЕС) № 305/2011“. Проектът е приключен успешно през отчетната година.

През отчетния период експерти от Комисията са участвали в **срещи на Контактните точки на SAFETY GATE/CSN и медийно събитие.**

През отчетния период експерти от КЗП са взели участие и в следните работни срещи (физически и онлайн): 1 работна еднодневна среща – финална среща по специфичната дейност „детски високи столчета за хранене“ по проект CASP 2024; 1 работна еднодневна среща – финална среща по специфична дейност „велосипеди“ по проект CASP 2024; 1 работна еднодневна среща – финална среща по специфична дейност „биберони и държачи за биберони“ по проект CASP 2024; 1 онлайн работна среща относно

провеждане на „SWEEP“ /Масщабни проверки/ от ЕК - едновременни координирани действия от органи за надзор на пазара за контрол на конкретни продукти или категории продукти, за проверка на съответствието с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2023/988 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 10 май 2023 година относно общата безопасност на продуктите; 1 онлайн среща - Събитие на Европейската комисия „Ранен поглед към платформата на ЕС за текстилната екосистема; 1 онлайн работна среща на контактните точки на SAFETY GATE; 1 онлайн работна среща на Мрежата за безопасност на продуктите /CSN/ на ЕК; 1 онлайн работна среща - уебинар „Навигиране при тестване и съответствие с разпоредбите на ЕС: „Хладилни витрини“; 1 уебинар относно безопасността на продуктите и устойчивост - Проучване на Комисията относно безопасност продуктите в рамките на кръговата икономика; 1 работна двудневна среща на Група за административно сътрудничество за Гуми на ЕК /AdCo/ за гуми; 1 онлайн работна среща - уебинар за Greenwashing “ICPEN Месец за предотвратяване на измами“; 1 онлайн среща - уебинар за безопасността на продуктите и устойчивостта, организиран в рамките на неформалната работна група на UNCTAD за безопасност на потребителските продукти; 1 онлайн работна среща за представяне на ново приложение Webcrawler, предназначено специално за целите на органите за надзор на пазара в аспекта на електронната търговия; 1 онлайн участие - Европейска среща на върха 2025 - тема „Подобро бъдеще за потребителите и конкурентоспособност“; 1 онлайн среща на ENERLAB AdCo Group, касаещи екодизайн и енергийно етикетиране, свързани с енергопотреблението; 1 работна едnodневна среща – финална среща за отчитане на резултатите по проект CASP 2024; 1 физическа среща – ENERLAB AdCo Group, касаещи екодизайн и енергийно етикетиране, свързани с енергопотреблението; 1 онлайн среща на TEXTILE AdCo Group - проучвателна среща за проверка на стоки внос чрез електронна търговия, за определяне на съответствието с изискванията за безопасност; 1 онлайн среща - обучение относно новия интерфейс на ICSMS; 1 онлайн среща на CSN мрежата; 1 онлайн среща ICSMS – нов интерфейс на платформата – въпроси и отговори; 1 онлайн среща на експертната група относно Директивата за правото на ремонт; 1 среща на националните контактни точки на Safety Gate в Брюксел; 1 онлайн в среща на групата за електронно правоприлагане (CPC e-enforcement group), проведена на 09.06.2025 г.; участие в семинар на работната група, свързана с електронни дейности на Мрежата за сътрудничество във връзка със защитата на потребителите (Consumer Protection Cooperation e-enforcement group), организиран от e-Enforcement Academy (E-EA3) на Европейската комисия – Брюксел, 11-12 март 2025 г.; участие в Европейската конференция по въпросите на

потребителите “По-добро бъдеще на потребителите и конкуренцията“, проведена м. месец май 2025 г. в Брюксел; проведено целодневно обучение на 05.06.2025 г. за служители от специализираната администрация на КЗП в гр. София (Local Training Session Bulgaria) по проект на Европейската комисия E-Enforcement Academy, финансиран от EISMEA - European Innovation Council and SMEs Executive Agency, с координатор AENOR Conocimiento, по следните теми: Dangers of Online Shopping, Investigation on the Internet, A Tool kit for enforcers, Social media investigations.

Обслужване на *Системата за сътрудничество при защита на потребителите*, част от Информационна система за вътрешния пазар (IMI)

Регламент (ЕС) 2017/2394 определя условията, съгласно които компетентните органи в държавите членки, определени като отговорни за прилагането на законодателството на Съюза за защита на интересите на потребителите, сътрудничат и координират действията помежду си. Сътрудничеството между държавите членки се осъществява през Информационната система за вътрешния пазар - IMI. Информационната система за вътрешния пазар е многоезична онлайн платформа, чрез която се осъществява обмен на информация и трансгранично административно сътрудничество между органите, отговорни за прилагането на законодателството на Съюза за защита интересите на потребителите.

За отчетния период по Системата за сътрудничество при защита на потребителите са изпратени и получени 38 сигнали и искания за правоприлагаща помощ. Получени са 30 предупреждения по чл. 26 и чл. 27 на Регламент 2394 на ЕС.

Обслужване на платформата на Европейската Комисия за споделяне на знания WIKI: Платформата на Европейската Комисия за споделяне на знания WIKI е онлайн инструмент, създаден за улесняване на контактите между експерти от страните членки. С цел обмяна на полезни практики във връзка с действието на Регламент 2017/2394 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите, се поставят за обсъждане различни теми и проблеми чрез публикуване на въпросници, предоставящи възможност за всяка държава членка да сподели своя опит, свързан с конкретен проблем. За отчетния период са обработени 15 въпросника.

6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ (ЕПЦ България).

През 2025 г. ЕПЦ България продължи да работи по заложените цели в работната програма по отношение съдействие за решаване на трансгранични потребителски спорове и предоставяне на съвети и информация на потребителите. През отчетния период ЕПЦ България е сезиран общо за 4416 случая, от които 3015 броя запитвания и 1401 броя жалби. Общият брой на случаите, по които петчленният екип на ЕПЦ България работи през 2025 година, е с почти 5% повече спрямо 2024 г.

Запазва се тенденцията да се разглеждат повече жалби от български потребители, отколкото от чужденци. Над 88% от жалбите са подадени от потребители, които живеят в България, срещу търговци от друга държава в ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство. Останалата част от жалбите са постъпили от чужди граждани чрез партньорските центрове на ЕПЦ България в Мрежата ЕСС-Net. Те са насочени срещу търговци, регистрирани в България. Най-много от жалбите, получени от български потребители, са регистрирани срещу търговци от Германия, Румъния и Полша. Почти 20% от всички оплаквания на български потребители са свързани с упражняване на правото им на отказ от договора за стоки, купени онлайн.

Информирание на потребителите за приложимото законодателство:

Успоредно с решаването на конкретни потребителски казуси, ЕПЦ България предоставя информация на потребителите за техните права и задължения чрез различни канали - интернет страница www.ecc.bg, профилите на центъра в социалните мрежи – Facebook, Instagram, LinkedIn, в канала на центъра в Youtube, както и чрез прессъобщения за медиите и интервюта за радио, телевизия и онлайн издания. Успоредно с това ЕПЦ България организира различни събития, които се провеждат онлайн, както и на място. Това са обучения, лекции пред ученици и студенти, изнесени информационни щандове на различни точки на страната, кръгли маси. Освен това екипът на ЕПЦ България участва в различни мероприятия, организирани от други организации или държавни институции. Целта е да се представя дейността на центъра и да разпространява информация към потребители, търговци и други заинтересовани страни. През 2025 г. ЕПЦ отпечата и разпространява 2 вида брошури – едната е с основните съвети за хора, които наемат автомобил зад граница и втората – с най-важната информация за работата на центъра. Двете брошури са качени и на сайта на ЕПЦ България www.ecc.bg.

По повод Деня на потребителите, 15 март, ЕПЦ България организира онлайн събитие, което е предавано в профилите на центъра във Facebook и в Youtube, а целта беше

да се насочи вниманието на младата аудитория към правата и задълженията при пазаруване в интернет.

През 2025 г. ЕПЦ България организира няколко събития, насочени към ученици. Съвместно с възпитаниците на столичната гимназия по дизайн „Елисавета Вазова“ беше организиран конкурс „Нещо ново от нещо старо“, като целта беше младежите да изработят нови продукти от вече използвани материали и да обърнат внимание към устойчивото потребление на стоките.

По повод Деня на Европа, 9 май, екипът на ЕПЦ България гостува в 93-о СУ „Ал. Теодоров-Балан“ в София, където направи симулационна игра за учениците, предизвиквайки ги да влязат в ролята на продавачи и купувачи и да потърсят подводните камъни при онлайн пазаруване. През месец юни подобна симулация беше организирана и за учениците в АЕГ „Гео Милев“ в Русе, а през месец октомври – за учениците в АЕГ „Иван Вазов“ в Пловдив.

По традиция ЕПЦ България гостува и в различни университети. През месец април представители на ЕПЦ България изнесоха лекция пред студенти и преподаватели в УНСС, София, а през месец декември – в ПУ „Паисий Хилендарски“ в Пловдив.

Друга традиция, която ЕПЦ България има, е да информира и търговците за новостите в потребителското законодателство и изискванията, на които те трябва да отговарят. През месец октомври съвместно с БТПП беше организиран и традиционният уебинар, насочен към онлайн търговци. В него участваха и представители на КЗП. Целта е да се представят основните изисквания, на които трябва да отговарят електронните магазини.

През месец април експерти на ЕПЦ се включиха и с презентация за нашата дейност и услуги пред участниците в кариерния форум „50 причини повече“, насочен към зрели хора.

На 1 юли екипът на ЕПЦ организира концерт по повод 20-та годишнина на Мрежата от Европейски потребителски центрове в Борисовата градина в София. ЕПЦ България е част от тази мрежа от 2008 г. По време на събитието беше организиран и информационен щанд, където експертите на центъра отговаряха на различни запитвания, свързани с трансгранични потребителски казуси.

През годината ЕПЦ организира и проведе информационни щандове съвместно с ГД Гражданска въздухоплавателна администрация на летище Бургас и в центъра на Бургас, като целта беше да се привлече вниманието на пътници, посетители и гости на града към

правата им като пътници. Информационен щанд беше организиран и в град Кюстендил, съвместно с информационен център Европа Директно Дупница.

През месец май ЕПЦ България се включи в дискусия на тема „ЕС в действие: по-добра защита за пътниците, ясни правила за бизнеса“, организирана от Европейския парламент в България, а след това участва и в работна среща с евродепутата и докладчик за промените в законодателството в тази област в ЕП - Андрей Новаков. На 18 ноември екипът на ЕПЦ България организира кръгла маса на тема „Права и предизвикателства пред пътниците с въздушен превоз“. В нея се включиха представители на ГВА, асоциация „Активни потребители“, авиокомпаниите, кейм компании и асоциации от туристическия бранш.

През 2025 г. ЕПЦ България осъществява функция и като контактна точка по Регламента за Платформата за онлайн решаване на спорове. Платформата беше затворена от Европейската комисия през месец юли. До затварянето бяха постъпили 26 запитвания и жалби през Платформата за онлайн решаване на спорове, а извън системата – 9 бр.

7. Информационни кампании за повишаване познанията на гражданите относно техните потребителски права

През 2025 година Комисията за защита на потребителите присъства активно в публичното пространство чрез средствата за масово осведомяване, като нейни представители редовно коментираха текущи потребителски проблеми и осведомяваха потребителите за промени в законодателството, засягащи правата на потребителите, даваха информация за хода на планови и извънредни проверки. Проведените различни информационни кампании чрез СМО имат за цел да повишат познанията на гражданите относно техните потребителски права в различни тематични области.

КЗП регулярно публикува на официалната интернет страница на институцията, с адрес www.kzp.bg, полезна информация по различни актуални въпроси за повишаване на потребителската култура, а именно: активности по отношение на извършвани проверки, участия в събития, кръгли маси и проекти, споделяне на съвместни дейности с други институции, имащи отношение към потребителската защита, предприемане на доброволни мерки от икономически оператори във връзка с предлагани от тях стоки, съвети (при онлайн пазаруване зад граница), актуализирани съвети относно покупки чрез интернет, гаранции и реклами, предлагани туристически услуги, безопасност на стоки и услуги, съвети към икономически оператори и други. Новосъздадената интернет страница с адрес: <https://potrebiteli.info/>, съдържаща информация, съвети и препоръки към

потребители и търговци, регулярно се актуализира. Създадената специална секция на официалния уебсайт на КЗП с информация за процеса по въвеждане на еврото, която също така насочва и към официалната страница на правителството за еврото относно често задавани въпроси, ръководства и калкулатори за конвертиране на валути и др., регулярно се допълва с изготвените материали, включително с практическа насоченост – публикувани са различни примерни визуализации за етикетирание на продукти (търговски обекти и онлайн магазини), съдържащи двойно обозначаване на цените в лева и евро, съобразено с изискването на ЗВЕРБ и др.

От 06.10.2025 г. порталът kolkostruva.bg функционира с напълно обновена версия, осигуряваща подобрен достъп до актуална ценова информация от търговските обекти в страната за сравнение на цените на определени стоки от първа необходимост. Платформата е разработена в изпълнение на разпоредбите на чл. 55б от Закона за въвеждане на еврото и представлява инструмент за повишаване на пазарната прозрачност предвид огромния обществен интерес към актуалните цени на продукти от голямата потребителска кошница, определени от Комисията за защита на потребителите. КЗП и НАП работят в тясно сътрудничество по направлението, като съвместно са определени 280 задължени лица – търговци на дребно с оборот над 10 млн. лв. за предходната финансова година, попадащи в обхвата за подаване на данни относно движението на цените. Преди изтичането наgratisния период (08.10.2025 г.) за съответните търговци, КЗП отправи писмени уведомления до всички тях за информиране относно задълженията им по ЗВЕРБ. Към края на отчетния период 100% от търговците предоставят информация за цените на стоките от голямата потребителска кошница, която се публикува на портала kolkostruva.bg.

През отчетния период е разработено и въведено в работен режим Мобилно приложение на КЗП. Функционалностите на приложението обхващат: проследяване в реално време на статуса на подадени от потребители жалби/сигнали; вграден калкулатор за превалутиране от левове в евро и обратно; вграден скенер за проверка на коректността на обявените цени чрез етикет в левове и евро – сканирайки етикета с телефон, потребителят получава информация дали правилно е изчислената цената в евро.

В края на м. октомври 2025 г. е приключено изпълнението на информационната кампания за въвеждане на еврото съгласно утвърдените графици на институцията (в Общински центрове) и на Министерство на финансите - т. нар. Големи информационни събития, като ръководството и представители на КЗП взеха активно участие в общо 194 броя срещи със заинтересовани страни на територията на цялата страна, от които: 168

срещи с потребители и търговци в общински центрове и населени места в страната и 26 събития, организирани от Министерство на финансите. Посещаемостта на събитията, организирани от КЗП, беше висока, като в по-малките населени места имаше по-голям интерес от страна на гражданите и бизнеса. В хода на срещите бяха обсъждани интересни и практични въпроси, на които представителите на КЗП и други участващи институции предоставяха изчерпателни отговори. На срещите, провеждани от служителите на КЗП, са предоставяни на посетителите отпечатани брошури, съдържащи важна информация от Закона за въвеждане на еврото в Република България, включително и брошури с изписан брайлов текст за незрящи хора.

Всички информационни материали, тяхното описание и връзки към медийни изяви при активностите са публикувани на официалната интернет страница на КЗП в секцията „Новини“.

8. Финансова част

Отчет на основните параметри на бюджета

Комисията за защита на потребителите е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София и с регионални звена на територията на страната. Председателят на комисията е второстепенен разпоредител с бюджет по бюджета на Министерството на икономиката и индустрията.

Бюджетът на КЗП за 2025 г. е утвърден от министъра на икономиката и индустрията. Уточненият годишен план на разходите по бюджета на КЗП за отчетния период е в размер на 9 315 500 лв., а отчетените разходи към края на годината възлизат на 9 223 897 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2025 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

Приходи

Общо събраните приходи от глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП и платени съдебни разноси през 2025 г. са в размер на 2 330 041 лв. , в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

№	Нормативен акт	Общо приходи	В т.ч. платени доброволно	В т.ч. събрани от НАП
1	Закон за защита на потребителите	1 146 505	1 029 232	117 273
2	Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки	33 950	33 950	
3	Закон за туризма	268 278	212 030	56 248
4	Закон за потребителския кредит	565 354	565 354	
5	Закон за виното и спиртните	137 370	137 370	
6	Закон за електронната търговия	2 000	1 500	500
7	Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия	28 747	27 800	947
8	Валутен закон /НДЗК/	9 500	6 250	3 250
9	Закон за кредитите за недвижими имоти на потребители	94 000	94 000	
10	Други приходи, в т.ч. съдебни разноски	44 337	43 919	418
	Общо:	2 331 041	2 151 405	178 636

Разпределението на приходите от наложените от КЗП глоби и имуществени санкции се извършва в съответствие с разпоредбите на нормативните актове, по които са наложени и Закона за публичните финанси, както следва:

- по бюджета на МИИ се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по ЗЗП и ЗПЦСЦУПС. На основание чл.195 от ЗЗП, глобите и санкциите, събрани по този закон се администрират по бюджета на МИИ, с изключение на глобите и санкциите по наказателни постановления, издадени от кметове на общини или упълномощени от тях длъжностни лица, които постъпват по съответния общински бюджет. На основание чл. 61 от ЗПЦСЦУПС глобите и санкциите, събрани по този закон се администрират по бюджета на МИИ.
- по централния бюджет постъпват всички приходи от принудително събраните от Националната агенция по приходите глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП. Съгласно т.51 от ДДС № 9/15.02.2010 г. на Министерство на финансите - Дирекция "Държавно съкровище", събраните суми, подлежащи на превеждане в полза на публични вискатели, чийто бюджети са част от републиканския бюджет, постъпват по съответните сметки 7301 на ТД на НАП.
- по бюджета на Министерство на туризма се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по ЗТ /по влезли в сила НП, считано от 03.02.2015 г. /на основание чл.59, ал.2, т.3 от закона/.

➤ по бюджета на КЗП се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за въвеждане на еврото в Република България, ЗПК, Закона за електронната търговия, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия и Закона за виното и спиртните напитки и др. На основание чл.121, ал.1 от Закона за публичните финанси когато в закон или акт на Министерския съвет не е изрично посочено по кой бюджет се внасят приходите от глоби и имуществени санкции или е посочено, че те се внасят в приход на държавния бюджет, тези приходи постъпват по бюджета на съответната бюджетна организация.

**Разпределение
на приходите от глоби, имуществени санкции и съдебни разноски за 2025 г.**

№	Направления на разпределение	Отчисления лева	Дял (%)
1.	Министерство на икономиката и индустрията	1 063 182	45,6 %
2.	Централен бюджет	178 636	7,7 %
3.	Министерство на туризма	212 030	9,1 %
4.	Комисия за защита на потребителите	876 193	37,6 %
	ОБЩО ПРИХОДИ:	2 330 041	100 %

Разходи

Утвърденият годишен план на разходите по бюджета на КЗП за 2025 г. е в размер на 9 315 500 лв., а отчетените разходи към годината възлизат на 9 223 897 лв., представляващи 99 % от плана, което е с 1 % под плана, или икономия с 91 603 лв. Отчетените разходи по бюджета на КЗП за 2025 г. се разпределят по параграфите на ЕБК, както следва:

Показател	Годишен план 2025 г. лева	Отчет 2025 г. лева	Разлика лева	в %
1	2	3	4(к.2-к.3)	5(к.3/к.)

§ 01-00 Заплати и възнаграждения за персонала, нает по трудови и служебни правоотношения	5 061 000	5 058 302	2 698	99,9 %
§02-00 Други възнаграждения и плащания за персонала	624 000	620 693	3 307	99,5 %
§05-00 Осигурителни вноски от работодатели	1 620 200	1 544 554	75 646	95,3 %
§10-00 Издръжка	1 848 480	1 841 761	6 719	99,6 %
§19-00 Платени данъци, такси и административни санкции	56 500	55 691	809	98,6 %
§29-00 Други разходи за лихви				
§46-00 Разходи за членски внос и участие в нетърговски организации и дейности	2 000	1 852	148	92,6 %
§52-00 Придобиване на дълготрайни материални активи	6 000	5 244	756	87,4 %
§53-00 Придобиване на нематериални дълготрайни активи	97 320	95 800	1 520	98,4 %
ОБЩО:	9 315 500	9 223 897	91 603	99,0 %

9. Заключение

През 2025 г. общо извършените инспекции бележат увеличение спрямо инспекциите, извършени през 2024 г.

През отчетния период се отчита увеличение на постъпилите потребителски жалби и сигнали, особено във връзка с покупки от разстояние (онлайн) и въвеждането на еврото в страната. В институцията постъпват жалби, сигнали и запитвания от всякакво естество и по част от жалбите/сигналите не са налице основания за предприемане на действия, на потребителите се изпращат отговори, указващи правомощията на комисията или им се разясняват правата, а друга част се насочват към съответните компетентни контролни органи.

Въпреки настъпилата промяна в ръководството на КЗП през м. септември 2025 г., съставът на комисията продължи своята работа в определените приоритети, насочени към предприемане на превантивни действия по отношение на защита на потребителските права. В тази връзка ръководство на КЗП продължи активностите за провеждане на множество срещи със заинтересовани страни – представители на институции, контролни органи, неправителствени организации в областта на потребителската защита, браншови организации и представители на сдружения на търговци от различни сектори, с цел

планиране на съвместни дейности и провеждане на разяснителни кампании относно правата на потребителите и задълженията на търговците по съответните направления.

Един от водещите приоритети в дейността на ръководство на КЗП, са насочени към изпълнение на информационната кампания в процеса на въвеждане на еврото в Република България, заложи в Плана за действие на Работна група „Защита на потребителите“ и Работна група „Комуникации“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната. В края на м. октомври 2025 г. е приключено изпълнението на информационната кампания за въвеждане на еврото съгласно утвърдените графици на институцията (в Общински центрове) и на Министерство на финансите - т. нар. Големи информационни събития, като ръководството и представители на КЗП взеха активно участие в общо 194 броя срещи със заинтересовани страни на територията на цялата страна, от които: 168 срещи с потребители и търговци в общински центрове и населени места в страната и 26 събития, организирани от Министерство на финансите. Посещаемостта на събитията, организирани от КЗП, беше висока, като в по-малките населени места имаше по-голям интерес от страна на гражданите и бизнеса. В хода на срещите бяха обсъждани интересни и практични въпроси, на които представителите на КЗП и други участващи институции предоставяха изчерпателни отговори. На срещите, провеждани от служителите на КЗП, са предоставяни на посетителите отпечатани брошури, съдържащи важна информация от Закона за въвеждане на еврото в Република България, включително и брошури с изписан брайлов текст за незрящи хора

През 2025 г. КЗП бе натоварена с изпълнението на изцяло нови и изключително ресурсно интензивни контролни, координационни и разяснителни функции, произтичащи от прилагането на Закона за въвеждане на еврото в Република България. Това включва създаване на вътрешна организация и методологична рамка, участие в междуинституционални работни формати, разработване и прилагане на методики за анализ на цените, както и масирани проверки за двойно обозначаване, коректно превалутиране и обосноваване на ценовите увеличения. Тези дейности, по своята същност, изискват пренасочване на значителен експертен и времеви ресурс от текущи планови дейности към приоритетни действия с висок обществен и институционален риск.

Друго важно направление в работата на ръководството на КЗП е ангажираността на институцията в процеса на присъединяването към Организацията за икономическо развитие и сътрудничество (ОИСР) в областта за потребителска политика. Следва да се отбележи, че в продължение на проведено на 11 октомври 2024 г. заседание на Комитета

за потребителска политика на Организацията за икономическо развитие и сътрудничество (ОИСР), на което е взето решение за изготвяне на формално становище (formal opinion) за одобрение готовността на България за присъединяване към Организацията по отношение на политиката за потребителите, през месец декември 2024 г. България бе уведомена официално, че Комитета за потребителска политика е взел решение да приключи прегледа на присъединяването. Въз основа на своята оценка Комитетът взе решение да приключи прегледа на присъединяването, като в същото време идентифицира области, в които България да предприеме последващи действия за по-нататъшно подобряване на съответствието със стандартите, правните инструменти и най-добрите практики на ОИСР. На заседанието на Комитета за потребителска политика, което се проведе на 6 ноември 2025 г., България представи информация за изпълнението на средносрочните и дългосрочни препоръки, като обърна специално внимание за хода на изпълнение на две от препоръките, които Комитетът изтъква като особено важни. В резултат на усилените действия на КЗП, от Комитета за потребителска политика към ОИСР е отчетен напредъка на България, като са отбелязани яснотата на представената информация и начина, по който страната изпълнява препоръките на ОИСР.

Отделно от изложеното, през отчетния период продължава да е налице сериозно завишаване на ангажиментите на служителите по образувани съдебни дела във връзка с наложени принудителни административни мерки и административни наказания от предходно ръководство на КЗП.

Във връзка с възложените множество функции, правомощия и отговорности на КЗП в различни направления за защита на потребителските права, както и приемането на нови и предстоящи изменения на съществуващи нормативни актове, свързани с контролната дейност, ръководството на институцията отново се обърна към МИИ с искане за увеличаване на щатната численост на персонала на Комисията за защита на потребителите.

През отчетната 2025 г., за предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисията за защита на потребителите, в която са включени услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, както и дейности, използвани от административния орган, се извършва от „Информационно обслужване“ АД.

В заключение може да се направи извод, че КЗП в оперативен порядък изпълнява надзор на пазара на различни продуктови групи, услуги и пазарни отношения съгласно

вменените ѝ правомощия и годишната План-програма за 2025 г., в зависимост от спецификата на пазара и обстановката, като полага максимални усилия за постигане на широк обхват на контролната дейност в условията на ограничен административен капацитет – недостатъчна численост на персонала. В същото време се полагат максимални усилия и за подобряване на работната среда, повишаване на информационната сигурност на институцията, подобряване информираността на потребителите за техните права и повишаване информираността на търговците за техните задължения.

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2026 г. са определени следните цели, към чието постигане ще се стреми:

- Повишаване на нивото на защита на икономическите интереси на потребителите чрез оптимизиране на процеса по контрол върху прилагането на нелоялни търговски практики от страна на икономическите оператори, включително при сключване на договори от разстояние;
- Прилагане на принципа за защита на потребителите след въвеждане на еврото в Република България посредством засилен контрол в различни икономически сектори;
- Повишаване нивото на защита на икономическите и правни интереси на потребителите посредством събиране на допълнителни данни за жалбите на потребителите и обратна връзка, както и засилване на обучението на потребителите и повишаване на осведомеността за правата им, с цел по-нататъшно подобряване на привиждането в съответствие със стандартите и най-добрите практики на ОИСР;
- Гарантирането на здравето и безопасността на потребителите и функционирането на вътрешния пазар по отношение на продуктите, включително чрез засилено сътрудничество между националните органи и системата SAFETY GATE/RAPEX;
- Повишаване нивото на международното сътрудничество в областта на защита на потребителите, включително в рамките на ЕС, ICPEN и ОИСР.