**ДОКЛАД**

**ЗА**

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ЗА 2023 ГОДИНА**

**СОФИЯ**

**2024**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

1. ***Увод……………………………………………………………….…………………..5***

***2. Защита правата на потребителите и техните икономически интереси….7***

***3. Безопасност на стоките и услугите..…………………………………………… 17***

***4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)25***

***5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики………………………………………………………………………………………25***

***6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ (ЕПЦ България).……………………………………………………………………………………...28***

***7. Информационни кампании за повишаване познанията на гражданите относно техните потребителски права………………………………………………..…30***

***8.Финансова част.…………………………………………………………….….........31***

***9. Заключение…………………………………………………....…………...................34***

**Използвани абревиатури:**

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

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

CHAFEA – 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) 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 заложните къщи (НДЗК), както и по подзаконовите актове по тяхното прилагане. В резултат на измененията и допълненията на нормативната уредба, обхватът на вменените правомощия на институцията постоянно се разширява.

**Дейностите на КЗП през 2023 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:**

1. Повишаване нивото на защита на потребителите при въвеждане на еврото в Република България посредством ефективен контрол на икономическите оператори, предлагащи стоки и услуги онлайн и в търговски обекти;
2. Постигане на високо ниво на защита на пазара на територията на страната въз основата на ефективен контрол и обмен на информация между институциите посредством координирани/съвместни действия с други контролни органи;
3. Повишаване нивото на защита на икономическите интереси на потребителите при придобиване на стоки и услуги по отношение на неравноправни договорни условия;
4. Повишаване на нивото на защита на икономическите интереси на потребителите чрез оптимизиране на процеса за контрол на прилагането на нелоялни търговски практики от страна на икономическите оператори.

Докладът е съобразен с целите на Комисията за 2023 г. и с Годишната план-програма на КЗП за 2023 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 **29 976** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **3 304** акта за административни нарушения и са издадени **1 563** наказателни постановления, с които са наложени глоби и имуществени санкции.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Нормативен акт** | **Инспекции** | **АУАН** | **НП** |
| *ЗЗП* | 19 385 | 2 257 | 1 100 |
| *ЗПЦСЦУПС* | 4 029 | 317 | 125 |
| *ЗЕТ* | 70 | 12 | 3 |
| *ЗТ* | 5 381 | 533 | 243 |
| *ЗПК* | 432 | 95 | 62 |
| *ЗКНИП* | 24 | 0 | 0 |
| *ЗВСН* | 322 | 7 | 4 |
| *ЗУО (и наредбите)* | 111 | 0 | 0 |
| *ЗТТСТИ* | 64 | 31 | 9 |
| *ЗДвП (и наредбите)* | 3 | 0 | 0 |
| *ЗПФУР* | 37 | 0 | 0 |
| *НДЗК* | 118 | 52 | 17 |
| **ОБЩО** | **29 976** | **3 304** | **1 563** |

**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 **20 930 инспекции**. Съставени са **2 479 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 **5069** инспекции в търговски обекти в цялата страна и на интернет сайтове и магазини, в резултат на които са съставени **1 333** акта за установяване на административни нарушения. Текущо през отчетния период са планувани 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 възникналата обстановка и пазарни събития във връзка с повишаване цените на хранителните продукти от първа необходимост, като например правото на информация при обозначаване цените на предлагани за продажба стоки от първа необходимост – хранителни стоки, дрогерии и др., Великденски празници, началото на учебната година, “Черен петък“ и пр., поради по-активното им предлагане през тези периоди.

По инициатива на КЗП от 13.02.2023 г. са предприети действия за създаване на организация относно извършване на съвместни проверки на търговски обекти за хранителни стоки със служители на БАБХ и НАП на територията на цялата страна. Кампанията за контролна дейност стартира на 15.02.2023 г. и е насочена към защита на икономическите интереси на потребителите, а именно – извършване на проверки за установяване начина на предлагане на стоките (обозначаване на цени, намаления, верността на информацията относно произхода им и др.) по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите в търговски обекти /вериги магазини за хранителни стоки и супермаркети/, като при възникнали основателни съмнения са събирани доказателства за прилагането на нелоялни търговски практики. В изпълнение на кампанията, при извършване на контролната дейност на КЗП в периода от 15.02.2023 г. до 30.06.2023 г. включително, са извършени общо 1631 броя проверки.

В изпълнение на план-програмата за контролна дейност, през м. април са извършени проверки във връзка с Великденските празници на територията на цялата страна по отношение правото на информация при обозначаване цените на предлаганите за продажба стоки. Извършени са общо 40 инспекции, в това число са проверени 40 обекта, при които за установени нарушения са съставени 35 бр. АУАН.

През отчетния период са извършени проверки в дрогерии по отношение на предоставяната предварителна информация на потребителите - обозначаване на цени, намаления, др. Извършени са 136 инспекции, като са проверени 112 обекта и за установени нарушения са съставени 24 акта.

През месец септември е проведена кампания на територията на цялата страна по отношение спазване изискванията на ЗЗП, касаеща приоритетна група стоки за ученици, като са извършени общо 265 инспекции и са съставени 7 акта. Проверявани са различни видове ученически стоки: учебни аксесоари - тетрадки, пособия за писане и рисуване, пергели, несесери, гуми за триене, ученически раници, спортни стоки, облекла, обувки, ученически комплект за рисуване​, книги за ученика, ученически пособия, шишета за вода, чанти за спорт, ученическа лична карта, лаптопи, таблети, очила и др.

При извършените проверки по спазване изискванията на Закона за виното и спиртните напитки са взети общо **5** проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, уиски, мастика, джин – 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. Заключението е, че **всички** проби съответстват на нормативните изисквания по определените за изпитване физико-химични показатели.

През отчетния период са извършени 64 броя инспекции по спазване изискванията на Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия. За констатирани нарушения са съставени 31 бр. АУАН.

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 623 инспекции съвместно с други органи в 517 търговски обекти, в резултат на които са съставени 156 акта. Проверките по направлението са извършвани по инициатива на други контролни органи, като: СДВР, ОД на МВР, Икономическа полиция, НАП, ИА „Автомобилна администрация“, Министерство на туризма, БАБХ и РЗИ. При съвместните проверки са проверявани хранителни магазини, заложни къщи и лица, осъществяващи туроператорска и туристическа агентска дейност на ГКПП – Лесово, Капитан Андреево, Дунав мост и Кулата.

**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 подзаконови нормативни актове, по които институцията има правомощия. Освен по направление „Безопасност на стоките“, за периода е осъществен надзор и по следните приоритетни продуктови групи: текстилни продукти, обувки, нови пътнически автомобили и компоненти за тях, автомобилни гуми и енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, батерии и акумулатори и електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 V. Общият брой на инспекциите е **898 броя**, а съставените АУАН са **33 броя.**

През отчетния период е осъществен надзор на пазара за енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението. Извършени са общо **55** инспекции, в това число са проверени **55** обекта, при които за установени нарушения е съставен **1** акт. Проверките са извършвани 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. Приоритетна група стоки във връзка с участието на КЗП в проект на ЕК за енергийно етикетиране на продукти Label Compliance са хладилни уреди за домашна употреба и съдомиялни машини.

През м. юли и м. август са извършени проверки по правото на потребителите на информация при продажбата на обувки (мъжки, дамски и детски) и продажбата на текстилни продукти (облекла, за бита – спално бельо, килими, завеси). По отношение текстилните продукти са извършени 440 инспекции. За констатирани нарушения са съставени 22 АУАН. Във връзка са продажбата на обувки са извършени 140 инспекции. За констатирани нарушения са съставени 4 АУАН.

В края на отчетния период е възложена и изпълнена кампания за извършване на проверки в търговски обекти на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите при етикетиране на автомобилни гуми по отношение на горивната ефективност и други параметри съгласно изпълнението на изискванията на Регламент (ЕС) 2020/740 на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 2020 г. Обхванати са търговски обекти на вносители и дистрибутори – вериги в страната, сервизни центрове и хипермаркети, магазини за нови автомобили. По кампанията са извършени общо 83 инспекции, в хода на които за установени нарушения са съставени 2 бр. АУАН.

През м. декември 2023 г. е възложена и изпълнена кампания 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 Наредбата за изискванията за етикетиране на нови пътнически автомобили и за предоставяне на информация относно разхода на гориво и на емисиите на въглероден диоксид. Контрол по спазване изискванията на чл.166а от Закона за движение по пътищата. Приоритетна група стоки: нови пътнически автомобили и компоненти за тях. По кампанията са извършени общо **48** инспекции. В хода на проверките има установени нарушения, за което е съставен **1** бр. АУАН.

През м. декември 2023 г. е възложена и изпълнена кампания за извършване на проверки в търговски обекти на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите при продажбата на батерии и акумулатори, и електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 V за изпълнение разпоредбите на ЗЗП и Закона за управление на отпадъците. Извършен е контрол по спазване изискванията за маркировка и етикетиране в съответствие с нормативните изисквания на следните приоритетни група стоки: батерии и акумулатори; ЕЕО до 50 V. По кампанията са извършени общо 132 инспекции, в хода на които за установени нарушения са съставени 3 бр. АУАН.

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

През отчетния период са извършени **432 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 преддоговорна 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 **90 акта** за установени нарушения на ЗПК и са издадени **52** НП.

За периода от 01.06.2023 г. до края на отчетната година е възложена и кампания за контролна дейност на небанкови финансови институции – дружества, предоставящи потребителски кредити, част от проверките по ЗПК, която е насочена към защита на икономическите интереси на потребителите по отношение законосъобразността на събираните такси при предсрочно погасяване или отказ от договори за кредит, като при възникнали основателни съмнения се събират доказателства за прилагането на нелоялни търговски практики съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите.

**Защита на икономическите интереси на потребителите на туристическия продукт**

През отчетния период са извършени **5 391** 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 **677** АУАН и са издадени **304** НП.

Проверките в местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения са извършени от всички регионални дирекции. 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, както и на ски писти.

За отчетния период има издадени **70** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПАМ) „временно затваряне на туристически обект” и **15** заповеди за отмяна на наложената мярка, както и **4** броя заповеди за „Спиране на дейността“. През 2023 г. са докладвани **36** 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.

През отчетния период е възложена и изпълнена Програма „Лято 2023” за осъществяване на превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и Закона за защита на потребителите, с цел осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите през активния летен туристически сезон, чрез обхващане на максимален брой туристически обекти на територията на Черноморието.

**Защита на потребителите срещу наличие на неравноправни клаузи в потребителски договори**

Отстраняването на неравноправни клаузи в договори с Общи условия на търговци на 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 експертите извършват 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 2023 г. са анализирани 120 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 **17 038 клаузи** е установено наличието на 421 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови (небанкови) институции, пощенски оператори, мобилни оператори, енергийни предприятия и др. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

През 2023 година е заведен един иск за защита на колективните интереси на потребителите за отстраняване на неравноправни клаузи в типов договор и в общи условия по договор за наем на МПС.

Във връзка с предявени колективни искове в предходни години, към момента са висящи 3 дела, като 1 от тях е по предявен иск през 2016 г., 1 от 2019 г. и 1 от 2020 година. През периода няма постановени решения по дела, заведени от КЗП за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите.

**Договори за продажби от разстояние**

През 2023 г. са извършени **4 108 инспекции,** свързани със спазването на разпоредбите на ЗЗП относно договорите за продажба от разстояние. Във връзка с констатираните нарушения са съставени **180 акта** за установяване на административни нарушения и са издадени 90 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, забавяне на доставка, недоставяне на стока, възпрепятстване правото на отказ, невъзстановяване на разходи след упражнено право на отказ.

* **Кампания „Черен петък“**

Кампанията, свързана с „Черен петък“, по отношение на онлайн търговията, обхвана 24 популярни онлайн магазини. В обхвата на кампанията са произволно избрани 10 продукта от всеки електронен магазин, чиято цена е проследявана за коректно обявяване на намаленията. Обект на проверките е предоставяната като цяло информация от търговците по отношение на предлаганите от тях намаления – период, процент намаление, включени стоки. Общият брой на извършените проверки е 186 бр. В резултат на извършените проверки и за констатирани нарушения са съставени 9 бр. АУАН.

* **Кампания „Нова учебна година“**

Във връзка с началото на учебната година са извършени 101 бр. проверки на популярни онлайн магазини за спазване изискванията на ЗЗП по отношение на обявени намаления.

През отчетния период са извършени **37** проверки за спазване изискванията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

През 2023 г. са извършени 7 бр. проверки относно наличието на заблуждаваща информация в интернет сайтове, предоставящи потребителски кредити. Установени са нарушения, в т. ч.: неверни твърдения относно сроковете за предоставяне на кредити; заблуждаваща информация по отношение на дължимите такси; непредоставяне на информация за необходимостта от предоставяне на обезпечения и др. В резултат на установени нарушения са съставени 17 бр. АУАН и са издадени заповеди, забраняващи прилагането на нелоялни търговски практики.

**Защита на потребителите от непоискани търговски съобщения**

През отчетния период са извършени **70 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 **12 АУАН** и са издадени **3** 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 предприемат във връзка с постъпили жалби и сигнали на потребители, констатации от проверки или насрещни проверки въз основа на налична информация от извършени действия. За отчетния период от КЗП са разгледани **635 случая** за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са **377** различнипрактики, които са прилагани от конвенционални и онлайн търговци 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 или заблуждаваща информация относно цената на предлагани за продажба продукти;
* предоставяне на информация относно туристически услуги - за вида и утвърдената категория на туристически обекти;
* действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност;
* предоставяне на потребителите чрез табели на витрина на търговски обекти и чрез етикети пред промоционални/намалени стоки и/или група стоки на невярна информация относно намалението на цените;
* да се твърди невярно, че дадена стока или услуга ще бъде пусната на пазара за много ограничен период от време или че ще бъде в наличност на пазара при определени условия само за много ограничен период от време, с цел да се предизвика вземането на незабавно решение и лишаването на потребителите от достатъчна възможност или срок, за да изберат стоката или услугата, след като са се запознали с нея;
* 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;
* при измерване теглото на хранителни стоки, предлагани за продажба в насипно състояние в търговските обекти, се включва в теглото им и грамажа на опаковката /пластмасова кутия/, което оскъпява продажната им цена;
* предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно произхода на стоки чрез етикет, поставен в непосредствена близост до стоката;
* предоставяне на невярна информация за вида и категорията на туристически обекти;
* невярна информация относно наименованието, ЕИК и адреса на управление на юридическото лице;
* нeвярна информация относно срока за упражняване правото на отказ; невярна информация в рекламните съобщения относно условията за отпускането на потребителски кредити;
* непосочване на информация от страна на търговеца относно начисляването на такса при осъществяване на връзка по телефон с търговеца;
* невярна и подвеждаща информация, в т.ч. фалшиви интервюта с публични личности във връзка с представяне на продукти като лекарствени средства, които могат да лекуват болести, нарушени функции на човешкия организъм или вродени дефекти;
* публикуване на неверни твърдения и фалшиви интервюта с неистински личности, както и с известни публични лица в т. ч журналисти, лекари и популярни водещи;
* други.

През 2023 г. ВАС се е произнесъл като последна инстанция с 12 окончателни решения по обжалвани заповеди на КЗП, с които е забранено прилагането на нелоялни търговски практики. В 10 от решенията съдът е потвърдил издадените заповеди, а в 2 случая заповедите са отменени.

**Действия по получени в КЗП жалби и сигнали**

През 2023 година служителите на КЗП са работили по **21 453 жалби и сигнали от** граждани.В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

* по **16 435** 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 нажалби за резултатите от предприетите действия или с предложение за насочване към АРС поради естеството на изложените проблеми; изпратени отговоридо податели нажалби, касаещи междуфирмени и гражданско-правни отношения илизапитвания от потребители и икономически оператори относно прилагането на ЗЗП и други нормативни актове, по които институцията има правомощия;
* **3 212** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;
* **1 057** 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;
* **749** 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 2023 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 14490 обаждания и са извършени 1221 консултации на място, които се отнасят до въпроси, свързани с правата на потребителите, уредени в ЗЗП или в друг нормативен акт, по който институцията има правомощия и в тези случаи на потребителите са разяснени техните права, какви действия следва 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, закупени от търговски обекти, проблеми със сключени договори с мобилни оператори, въпроси по повод връщане на стока, закупена от търговски обект, права при прекратяване на договори за пакетни пътувания и високи цени на стоки.

**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 2023 г. по системата **SAFETY GATE/GRAS-RAPEX** са обменени **7 767 уведомления\***, включващи нотификации\*\* и реакции\*\*\*, от които 7 365 уведомления са получени от страните-членки и от тях 3 438 са нотификации и 3 927 са реакции, а са изпратени 402 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН, ИА „Морска администрация“, МЗХ и МЗ/, в това число: 33 нотификации и 369 реакции.

Най-голям брой нотификации са обменени за следните категории продукти: детски играчки, електроуреди, козметични продукти, бижутерия и продукти, съдържащи химически риск, предпазни маски като лични предпазни средства и медицински изделия.

***Забележка:*** *Броят на изпратените нотификации от КЗП е по-малък от броя на откритите стоки, тъй като съгласно указанията на RAPEX в случаите, когато стоките са от една и съща марка или с еднакъв риск следва да се обединяват в една нотификация (например запалки с необичаен външен вид, стоки имитиращи храни, детски облекла с връзки и малки части и др.). Голяма част от издадените заповеди за опасни стоки, касаят стоки, които са откривани и в предходен период, за които вече са изпратени нотификации.*

*\** ***Уведомленията*** *съгласно текста по-горе представляват всички изпратени сигнали в системата* ***SAFETY GATE/GRAS-RAPEX,*** *които биват* ***нотификации\*\* -*** *случаи на открити на територията на ЕС доказано опасни стоки, за които съответната държава-членка сигнализира**и* ***реакции\*\*\* -*** *случаи, в които държава-членка изпраща информация относно предприети последващи действия по вече нотифицирана стока.*

От обменените реакции през 2023 г. най-голям е броят на тези, които касаят нотификации за моторни превозни средства. От МЗ са изпратени 10  бр. реакции за детски играчки, бижута, козметика. От ДАМТН са изпратени 7 бр. реакции за осветително оборудване, магнитен пъзел, покривен прозорец, винт за бетон, защитно оборудване. Изпратена е една реакция за морско оборудване, информация, за която е получена от ИА „Морска администрация“. Изпратена е също така една реакция за трактор, за която е получена информация от Министерство на земеделието и храните.

Изпратените 33 нотификации се отнасят за: 31 бр. опасни стоки открити на българския пазар от компетенциите на КЗП за следните категории продукти: „Облекло, текстилни изделия и модни артикули”, „Градински мебели“, „Изделия грижа за деца”, „Моторни превозни средства”, електронни цигари и никотинови течности, „Велосипеди“ и др., както и 2 бр. нотификации за стоки от компетенциите на Държавната агенция за метрологичен и технически надзор, създадени по инициатива на КЗП.

**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 стоки, свързани с отглеждането на деца; детски облекла и обувки; свещи; сувенири; запалки; стълби, както и услуги, предоставяни на детски площадки и фитнес центрове и др.

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 заложени кампании.

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 2023 г., по направлението са извършени **3 611 инспекции**, от които: **3 028 броя** проверки с констативни протоколи и **583 броя** документални проверки. Съставени са **136** АУАН и са издадени **23** 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 204 вида стоки** **(в това число от 150 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, унищожаване и преработване на опасни стоки.

**Кампании за контрол върху безопасността на приоритетни групи стоки**

В изпълнение на Годишната план-програма на КЗП за 2023 г., през отчетния период са извършвани проверки по следните кампании, заложени в месечните план-програми за контролна дейност:

* ***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, детски облекла и обувки, и др.

По кампанията са извършени **2 033** инспекции, от които: **1 963** проверки с констативни протоколи и **70** документални проверки. Съставени са **110** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 13 вида стоки,за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са гумен щепсел, разклонител тройка, детски комплекти от две части, биберон-залъгалка, предпазна капачка за контакт, детски облекла с връзки и малки части - рокля, различни модели панталони, спортни екипи и др.

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 са извършени 56 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 RAPEX.

* *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 запреработването, 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 151 броя инспекции, в резултат на които за установени нарушения са съставени 8 бр. АУАН.

Проверявано е за съответствие на защитни прегради за деца с изискванията на приложимия стандарт БДС EN 1930:2012 „Изделия за отглеждане на малки деца. Защитни прегради. Изисквания за безопасност и методи за изпитване по отношение на безопасността им“. Във връзка с представени документи за произход са извършени насрещни проверки при вносители на съответните стоки за установяване наличието на документи, удостоверяващи безопасносттa им.

По кампанията са извършвани и проверки в търговски обекти за установяване безопасността на изделия за отглеждане на малки деца – прибори за рязане и хранене и приспособления за пиене на течности. При проверките са изисквани документи за произход, с цел извършване на насрещни проверки на производители/вносители и за установяване съответствието на стоките с изискванията за безопасност съгласно приложимите стандарти. По кампанията са взети проби от 21 вида стоки, от които: 16 приспособления за пиене на течности за деца и прибори за хранене, като при една от проверките са взети проби и от 5 вида свещи, имитиращи храни. Общо 7 вида стоки - шишета и прибори за рязане и хранене за деца, са възложени от КЗП за изпитване в лаборатория поради възникнали съмнения относно безопасността им.

* ***Национална кампания “БС – Детски площадки”***

По кампанията са извършени 50 броя инспекции по безопасност на услугите - площадки за игра, разположени на открито и закрито, в резултат на които са съставени 29 броя констативни протоколи и са извършени 21 броя документални проверки. Съставени са 9 бр. АУАН. При проверките са изисквани документи /доклади от орган за контрол/, удостоверяващи съответствието им с изискванията на Наредба № 1 от 12.01.2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра. Констатираните нарушения са предимно за предоставяне на услуга без да са извършени дейности по оценката ѝ с изискванията за безопасност. Кампанията е зададена през м. ноември 2022 г., като действията по кампанията са продължени и през първото тримесечие на 2023 г.

* ***Национална кампания „БС - Стълби”***

По кампанията са извършени 19 броя инспекции, отразени в 19 броя констативни протокола. Няма съставени АУАН. Целта на проверките е установяване спазване изискването за безопасност съгласно приложимите стандарти: БДС EN 131-1:2015+A1:2020 /EN 131-1:2015+A1:2019/ „Стълби. Част 1: Термини, видове, функционални размери“; БДС EN 131-2:2010+A2:2017 /EN 131-2:2010+A2:2017/ „Стълби. Част 2: Изисквания, изпитване, маркировка“; БДС EN 131-3:2018 /EN 131-3:2018/ „Стълби. Част 3: Маркиране и инструкции за потребителя“; БДС EN 131-4:2020/ EN 131-4:2020/ „Стълби. Част 4: Единични или съставни стълби с шарнирно свързване“; БДС EN 131-6:2019 /EN 131-6:2019/ „Стълби. Част 6: Телескопични стълби“; БДС EN 131-7:2014 /EN 131-7:2013/ „Стълби. Част 7: Преносими стълби с платформи“;БДС EN 14183:2005 /EN 14183:2003/ „Столове със стъпала“.

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

По кампанията са извършени 101 броя инспекции (71 броя констативни протоколи и 30 броя документални проверки). Съставени са 3 бр. АУАН. При проверките са изисквани документи за произход за предлаганите 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 – Коледни/Новогодишни артикули ”***

По кампанията са извършени 47 броя инспекции, отразени в 47 броя констативни протоколи. Кампанията е възложена с цел установяване безопасността на свещи с Коледни/ Новогодишни мотиви, в това число и имитиращи храни и Коледна/Новогодишна декорация с наличие на стоки, имитиращи храни. При извършените проверки са взети проби от 3 вида свещи, за които са предприети действия за извършване на насрещни проверки и установяване наличието на документи, удостоверяващи безопасността им съгласно приложимите стандарти.

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

По кампанията са извършени 41 инспекции, като са съставени 27 констативни протоколи и са извършени 14 документални проверки по постъпили жалби и сигнали с изразени съмнения относно безопасността на стоки и услуги. Съставени са 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 2 вида стоки - дъска за лицеви опори и интердентални стикчета.

* **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 967 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни,** от които: **869** уведомления за **932 038** бр. стоки **от компетенциите на КЗП** и 98 бр. от компетенциите на друг контролен орган.

По повод постъпилите уведомления, от КЗП са извършени 1149 инспекции, в т.ч. 749 проверки с констативни протоколи при вносители и 400 документални проверки. Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: изделия, грижа за деца; мебели за домашна употреба и градински мебели/столове, маси/; офис столове, стълби.

През 2023 г. са заложени следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: офис мебели – работни маси и офис столове; преносими стълби и столове със стъпала, защитни прегради и запалки, стоки за свободното време и спорт - ролкови кънки за ползватели над 20 кг; ролери (за ползватели с телесно тегло по-голямо от 20 kg и по-малко от 100 kg); скейтбордове за лица над 20 кг.; тротинетки за лица с тегло по-голямо от 20 kg и по-малко от 100 kg; барбекюта, които изгарят твърди горива, с изключение на барбекюта за еднократна употреба; детски легла /сгъваеми и несгъваеми/ и люлки за домашна употреба; детски колички; велосипеди градски и туристически, юношески, планински и състезателни; артикули за свободно време, използвани за плуване във вода; домашни плувни басейни; градински мебели - столове за къмпинг, за домашна и обща употреба; столове и маси за домашна употреба; цигари с намалена способност за горене, т. нар. „RIP цигари"; изделия за шега - шокови дъвки, фенерчета и др.; надуваеми съоръжения за игра; водни пързалки; стоки за свободното време и спорт - тротинетки за лица с тегло по-голямо от 20 kg и по-малко от 100 kg и електрически тротинетки единствено по отношение на механичните изисквания; изделия за отглеждане на малки деца - столчета за монтиране на маса, повдигаща седалка за монтиране върху стол, детски високи столчета; детски легла /сгъваеми и несгъваеми/ и люлки за домашна употреба; преносими стълби; столове със стъпала; изделия за отглеждане на малки деца - прибори за рязане и хранене, приспособления за пиене и течности; продукти за защита на деца - устройства за заключване на прозорци и балконски врати и шкафове и чекмеджета, предпазители за защита на пръсти.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 150 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност. През отчетния период, ***за 49 броя от постъпилите уведомления*** са върнати обратни уведомления до Агенция „Митници“ **с *„режим на внос забранен”*** за стоки, за които не са представени документи, удостоверяващи безопасността им, като: маси, столове, стълби, детски облекла, мебели, дивани, плувни басейни, запалки, надуваеми водни атракциони и други надуваеми продукти, офис столове, детско облекло и др. Във връзка с взети проби и открити опасни стоки **по постъпили уведомления от Агенция „Митници“ са издадени следните заповеди**: 13 – за временна забрана пускането на пазара на 54 вида стоки и 3 – за забрана пускането на пазара на 3 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 2023 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

През периода са издадени **63 заповеди за налагане на принудителни административни мерки за 125 вида стоки и за 8 вида услуги, както и за отмяна на наложени ПАМ**, в това число: издадени са **21 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 71 вида стоки,** за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им, като 13 от заповедите са за 54 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, **3 заповеди за привеждане в съответствие** с изискванията за безопасност на 9 вида стоки, както и **39 заповеди за забрана пускането и незабавно и ефективно изтегляне на 45 вида опасни стоки и 8 вида услуги**, като 3 от заповедите са за 3 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“.

За облеклата, предназначени за деца, които са проектирани, изработени или снабдени с връзки, функционални шнурове, декоративни шнурове, еластични шнурове, колани, стремена, щрифелки в несъответствие с изискванията на БДС EN 14682:2015, има издаден общ административен акт – Заповед № 842 от 26.10.2015 г., обнародвана в ДВ бр.96/09.12.2015 г., поради което не се налага издаването на отделни заповеди за ДВ.

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

* Регионалните дирекции 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 2023 г. са постъпили 49 заявления до общите помирителни комисии и са образувани 41 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 30 броя поради неостранени непълноти в подадните заявления и поради обстоятелството, че спорът не е от компетентността на помирителната комисия. Изготвени са 7 броя помирителни предложения през годината, от които: 2 предложения са приети от страна на търговците, а 5 броя не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2023 г. са подадени общо 544 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 428 производства. Не са образувани помирителни производства при 116 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС). Изготвени са 387 броя помирителни предложения през годината, от които: 159 предложения са приети, 203 броя не са приети, за 25 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни.

**5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики**

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2023 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 2022“, специфична дейност „Изделия за грижа за деца: детски колички“ и специфична дейност „Засилване на комуникацията“. През отчетния период експерти от Комисията са участвали в 2 работни физически срещи, включително финална среща за дейността „Засилване на комуникацията“ и финална среща по проекта.

**Участие на КЗП в проект на Европейската комисия** за координирани дейности за надзор на пазара в областта на енергийното етикетиране JA2021-01 — Label\_Compliance с координатор Austrian Energy Agency (AEA). През отчетния период експерти от Комисията са участвали в 4 онлайн работни срещи по продуктовите групи.

**Участие на КЗП в проект на Европейската комисия** JAHARP2021-11 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“. През отчетния период експерти от Комисията са участвали в пет онлайн работни срещи.

През отчетния период експерти от Комисията са участвали в две **срещи на Контактните точки на SAFETY GATE/RAPEX** - **една съвместна с Мрежата за защита на потребителите CSN и медийно събитие,** както и в 2 онлайн срещи за обучение по приложението на системата SAFETY GATE/RAPEX за електронно наблюдение /e-Surveillance application/ и 1 двудневна физическа среща на Мрежата за безопасност на продуктите и контактните точки на SAFETY GATE и церемония за наградите за безопасност на продуктите.

На 14.03.2024 г. служители на КЗП взеха участие в проведена среща - медийно събитие на Системата за бързо алармиране (SAFETY GATE/RAPEX), на която комисарят на ГД „Правосъдие и потребители“ към ЕК представи накратко информация за **дейността по системата SAFETY GATE/РАПЕКС през 2023 г.**, а именно:

През 2023 г. органите от 30-те участващи държави в мрежата Safety Gate (държави-членки на ЕС, плюс Норвегия, Исландия и Лихтенщайн) са изпратили 3412 нотификации и 4287 реакции. Това е най-големият брой нотификации за една година, регистриран от пускането на системата за бързо предупреждение, което показва нейната нарастваща ефективност. Във всяка страна-членка органите за надзор на пазара редовно проследяват нотификациите и обменят допълнителна информация. Например, италианските власти идентифицираха скраб за тяло, която съдържа забранени химикали в съставките си. Те уведомиха за опасността чрез Safety Gate, което доведе до незабавна забрана за пускане на пазара на продукта в целия единен пазар. През 2023 г. рисковете, свързани с химикали, наранявания, задушаване и околната среда, бяха водещи. Козметиката оглавява най-често срещаните категории нотифицирани продукти, следвана от играчки, моторни превозни средства, електрически уреди и дрехи. Това може да се обясни с повишеното ниво на мониторинг на козметиката от страна на органите за надзор на пазара за проверка относно наличие на забранени опасни химически съставки. Съобщава се, че повечето от нотифицираните козметични продукти съдържат BMHCA, забранен синтетичен аромат, който може да навреди на плодовитостта и да причини обриви. Вещества, които създават риск както за човешкото здраве, така и за околната среда, също бяха открити в електрически уреди, като олово в спойки. Електронните цигари с повишено съдържание на никотин и играчките, съдържащи фталати, също заемат значителен дял от нотификациите.

През отчетния период експерти от КЗП са взели участие и в следните онлайн работни срещи: 1 онлайн информационна сесия за системата RADAR на Канада; 3 онлайн обучения за системата ICSMS: ICSMS Общо обучение, Обучение за взаимопомощ на ICSMS и ICSMS Kibana обучение; 1 онлайн обучение на EUPCN за контактни точки за продукти относно правилата на ЕС за продуктите; 1 физическа работна среща на ADCO групата за автомобили; 1 физическа работна среща на ADCO групата за гуми; 1 физическа среща - European Consumer Summit 2023; 1 онлайн среща - информационна сесия относно единичните разходи за пътуване, дневни и настаняване в областта на стандартизацията и надзора на пазара (Information session on unit costs for travel, subsistence and accommodation addressed to EISMEA beneficiaries in the area of standardisation and market surveillance); 2 физически работни срещи на ADCO групата за енергийно етикетиране; 1 онлайн среща за споделяне на знания за наблюдение на пазара на онлайн платформи и електронна търговия DSTA датски контролен орган; тридневно обучение за електронното наблюдение на безопасността на продуктите на Академията за електронно правоприлагане и ЕК; 1 работна физическа среща на Мрежата за защита на потребителите (CPC); 1 онлайн среща на ADCO групата за гуми; 1 онлайн уебинар на мрежата на СРС (CPC Network Meetings), проведен на 16 март 2023 г., на който са обсъждани нови и съществуващи случаи; 1 онлайн среща на мрежата на CPC (CPC Network Meetings), проведена на 1 юни 2023 г., на която са обсъдени координирани действия на мрежата на CPC – нови случаи и развитие на съществуващите; 1 онлайн в среща на групата за електронно правоприлагане (CPC e-enforcement group), проведена на 09.06.2023 г.; участие в European Consumer Protection Cooperation (CPC) Network Meeting в среща на Мрежата за сътрудничество във връзка със защитата на потребителите (Consumer Protection Cooperation Network) която се проведе в периода 18-19 октомври 2023 г. в Брюксел, Белгия; други.

Обслужване на **Системата за сътрудничество при защита на потребителите**, вече 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.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/AUTO/?uri=celex:32017R2394) 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 10 бр. сигнали и са обработени 9.

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 в платформата WIKI са обработени 10 въпросника.

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

През 2023 г. ЕПЦ България продължава 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 2674 случая, от които 1904 броя запитвания и 770 бр. жалби. Данните показват увеличение с около 5 процента на оплакванията, получени и обработени от ЕПЦ България в сравнение с 2022 г.

Запазва се тенденцията да се разглеждат повече жалби от български потребители, отколкото от чужденци. Приблизително 74% 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 ECC-Net. Те са насочени срещу търговци, регистрирани в България.

Най-много от жалбите, получени от български потребители, са регистрирани срещу търговци от Румъния, Германия и Словения. Над 27% от всички жалби на български потребители са свързани със сектор транспорт. Над 40% от всички запитвания и жалби, свързани с въздушен превоз, са по повод проблеми с нискотарифна компания, която отказва да съдейства на нашата мрежа и съответно ЕПЦ България може да даде само информация и съвети и да насочи потребителите към други органи, при възможност.

**Информиране на потребителите за приложимото законодателство:**

ЕПЦ България предоставя информация на потребителите чрез различни канали – интернет страница www.ecc.bg, профилите на центъра в социалните мрежи – Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, в канала на центъра в Youtube, както и чрез прессъобщения за медиите и интервюта за радио, телевизия, преса и онлайн издания.

Успоредно с това ЕПЦ България организира различни събития в интернет, както и на място, провежда обучения, лекции пред ученици и студенти, както и отваря изнесени информационни щандове на различни точки на страната. Освен това екипът на ЕПЦ България участва в различни мероприятия, организирани от други организации или държавни институции. Целта е да се промотира дейността на центъра и да разпространява информация към потребители, търговци и други заинтересовани страни.

По повод Световния ден на потребителите, 15 март, ЕПЦ България организира онлайн събитие в Инстаграм, като акцент беше безопасното онлайн пазаруване от страна на младите хора. За Деня на Европа, 9 май, ЕПЦ България заедно с Европа Директно Пловдив организира информационен щанд в град Пловдив. Целта беше да се обърне внимание на гражданите към правата и задълженията им като потребители в ЕС.

През месец ноември 2023 г. ЕПЦ България организира кръгла маса на тема „Пътуване, почивка, потребители“, в която се включиха и представители на Комисията за защита на потребителите, както и потребителски организации, представители на хотелиерски и туристически организации, журналисти и др.

През 2023 г. ЕПЦ България организира и информационни щандове на летищата в София и в Бургас, като кампанията беше насочена към пътниците и техните права в ЕС. По време на събитията на място ЕПЦ предоставяше информационни материали и даваше съвети за правата на посетителите по повод конкретни техни казуси. Заедно с колеги от ЕПЦ Румъния и ЕПЦ Словакия екип на ЕПЦ България организира и информационен щанд и в Морската градина в Бургас, чиято цел беше да се представи дейността на Мрежата от Европейски потребителски центрове и сътрудничеството между отделните офиси в полза на потребителите.

Във връзка със задължението си да информира потребителите за правата и задълженията им, както и приложимото законодателство, екипът на ЕПЦ България изнася лекции пред ученици и студенти. Освен това отпечата и разпространява брошури с основните съвети при пазаруване онлайн за потребители, които нямат голям опит в това. Брошурата може да се намери и на сайта на ЕПЦ България www.ecc.bg.

ЕПЦ България информира и търговците за новостите в потребителското законодателство и изискванията, на които те трябва да отговарят. През месец май 2023 г. съвместно с Българската търговско-промишлена палата, беше организиран уебинар на тема: „Предизвикателства пред онлайн магазините“. В него се включиха и представители на Комисията за защита на потребителите.

ЕПЦ продължи да осъществява своята функция и като контактна точка по Регламент № 524/2013 за Платформата за онлайн решаване на спорове. През 2023 година продължи предоставянето на информация на граждани и на фирми за това как функционира Платформата и какви са нейните предимства при потребителските спорове. През периода са постъпили 88 запитвания през Платформата за онлайн решаване на спорове, а извън системата – още 44 запитвания и съобщения.

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

През 2023 година Комисията за защита на потребителите присъства активно в публичното пространство чрез средствата за масово осведомяване - национални и регионални медии, телевизии, радиостанции, вестници, информационни агенции и онлайн сайтове. Нейни представители – председател, членове на комисията, ръководители на различни административни звена, експерти и други служители в КЗП, 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](http://www.kzp.bg), полезна информация по различни актуални въпроси за повишаване на потребителската култура, като през 2023 г. са били насочени към: активности по отношение на извършвани проверки, участия в събития, кръгли маси и проекти, споделяне на комуникационни материали по проекти; предприемане на доброволни мерки от икономически оператори във връзка с предлагани от тях стоки, съвети (при закупуване на техника, защита на личните данни в онлайн средата, подвеждащи реклами, характеристики на стоките и опасни такива, право на отказ при пазаруване онлайн, обезщетения при отмяна на полет, отказ от приемане на борда на самолет, права при заемане на потребителски кредити, безопасно пазаруване при различни активности и др.), други.

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

В заключение може да се направи извод, че Комисията се превръща в търсена институция не само за жалби, но и за повишаване на осведомеността. Повишава се потребителската информираност и гражданите са все по-склонни да реагират, ако бъдат нарушени техните потребителски права.

**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 2023 г. е утвърден от министъра на икономиката и индустрията. Утвърденият план на приходите е в размер на 120000 лв., а на разходите е в размер на 6301800 лв. В резултат на извършените през годината промени по бюджета на КЗП, уточненият план на разходите към 31.12.2023 г. е в размер на 6680389 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2023 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

**Приходи**

Уточненият годишен план на приходите по бюджета на КЗП за 2023г. е в общ размер на 120000 лв., а отчетените приходи за същия период са в размер на 208189 лв., което представлява изпълнение 173,49 % спрямо плана.

Общо събраните приходи от глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП и платени съдебни разноски през 2023 г. са в общ размер на 1713325 лв. , в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование на нормативния акт | Общо приходи | Платени доброволно | Събрани от НАП |
| 1 | * Закон за защита на потребителите | 1182338 | 1102225 | 80113 |
| 2 | * Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки | 35060 | 35060 |  |
| 3 | * Закон за туризма | 284246 | 255090 | 29156 |
| 4 | * Закон за потребителския кредит | 84600 | 84600 |  |
| 5 | * Закон за виното и спиртните напитки | 6300 | 6300 |  |
| 6 | * Закон за електронната търговия | 4648 | 910 | 3738 |
| 7 | * Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия | 18958 | 18800 | 158 |
| 8 | * Валутен закон /НДЗК/ | 20940 | 20410 | 530 |
| 9 | * Закон за кредитите за недвижими имоти на потребители | 60000 | 60000 |  |
| 10 | * Други приходи, в т.ч. съдебни разноски | 16235 | 16235 |  |
|  | * **Общо:** | **1713325** | **1599630** | **113695** |

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 Министерство на икономиката и индустрията постъпват приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона защита на потребителите и Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки. На основание чл.195 от ЗЗП глобите и санкциите, събирани по този закон се администрират по бюджета на Министерството на икономиката и индустрията, 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, събирани по този закон се администрират по бюджета на Министерството на икономиката и индустрията.
* 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 взискатели, чийто бюджети са част от републиканския бюджет, постъпват по съответните сметки 7301 на ТД на НАП.
* по бюджета на Министерство на туризма постъпват приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за туризма /по влезли в сила НП, считано от 03.02.2015г. /на основание чл.59, ал.2, т.3 от закона/.
* по бюджета на КЗП постъпват приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за потребителския кредит, 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. 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 2023г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направления на разпределение** | **Отчисления**  **лева** | **Дял**  **(%)** |
| 1. | Министерство на икономиката и индустрията | 1137285 | 66,38% |
| 2. | Централен бюджет | 113695 | 6,63% |
| 3. | Министерство на туризма | 255090 | 14,89% |
| 4. | Комисия за защита на потребителите | 207255 | 12,10% |
|  | * **Общо:** | **1713325** | **100 %** |

**Разходи**

Уточненият план на разходите по бюджета на Комисията за защита на потребителите за 2023 г. е в общ размер на 6680389лв., а отчетените за годината разходи възлизат на 6663046 лв., което представлява изпълнение 99,74 % спрямо плана. Отчетените разходи по бюджета на КЗП за 2023 г. се разпределят по параграфите на ЕБК, както следва:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показател | **Уточнен план**  **2023г.** | **Отчет**  **за 2023г.** | **Разлика** | **Изпълнение**  **%** |
| 1 | 2 | 3 | 4(к.2-к.3) | 5(к.3/к.2) |
| * §01-00 Заплати и възнаграждения за персонала, нает по трудови и служебни правоотношения | 3248000 | 3247594 | 406 | 99,99% |
| * §02-00 Други възнаграждения и плащания за персонала | 592110 | 592051 | 59 | 99,99% |
| * §05-00 Осигурителни вноски от работодатели | 1072979 | 1072938 | 41 | 99,99% |
| * §10-00 Издръжка | 1500700 | 1488831 | 11869 | 99,21% |
| * §19-00 Платени данъци, такси и административни санкции | 35880 | 34837 | 1043 | 97,09% |
| * §46-00 Разходи за членски внос и участие в нетърговски организации и дейности | 620 | 616 | 4 | 99,35% |
| * §52-00 Придобиване на дълготрайни материални активи | 174100 | 171379 | 2721 | 98,44% |
| * §53-00 Придобиване на нематериални дълготрайни активи | 56000 | 54800 | 1200 | 97,86% |
| **Общо:** | 6680389 | 6663046 | 17343 | 99,74% |

**9. Заключение**

През 2023 г. общо извършените инспекции са почти идентичен брой с инспекциите, извършени през 2022 г. Съставените АУАН през 2023 г. бележат увеличение над два пъти в сравнение с 2022 г.

През отчетния период се отчита увеличение на постъпилите потребителски жалби и сигнали, особено във връзка с покупки от разстояние (онлайн). 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.

През отчетния период продължава да се наблюдава сериозно текучество на служители. Този факт оказва влияние върху натовареността на инспекторите в регионалните структури и върху ангажираността на служителите от централното управление, с оглед необходимостта от осъществяване на допълнителна комуникация за подпомагане на текущите/ежедневни задължения и задачи. През годината е налице заемане на свободни длъжности в институцията от новоназначени служители, които се нуждаят от време за придобиване на необходимите знания, умения и опит за пълноценно изпълнение на вменените им задължения, което обуславя необходимостта от оказване на подкрепа от страна на останалите служители и ръководители. Текучеството на служители се обуславя, както от широкия обхват на правомощия и дейности на КЗП, респективно огромна натовареност поради недостатъчна численост на администрацията, така и от ситуацията с повишеното равнище на цените през предходната година и половина, което към момента има минимално отражение върху нивото на заплащане в институцията. Също така текучеството и натовареността на персонала рефлектира върху законоустановените срокове за работа по постъпилите жалби и сигнали в различни направления, за които са вменени контролни правомощия на КЗП.

Предвид гореизложеното, през 2023 г. се наблюдава сериозно увеличение на постъпващите писма от други институции – Инспекторат на МИИ, Омбудсман на РБ, Администрацията на Министерския съвет, Администрацията на президента и др. под., в които потребители сезират съответните органи с изразено недоволство относно получени от КЗП отговори по подадени от тях жалби и сигнали във връзка с предприети действия или бездействие от различни звена в структурата на КЗП. В случая следва да се обърне внимание на факта, че КЗП е орган за надзор на пазара с вменени контролни функции в множество направления и неудовлетвореността на потребителите по отношение на резултатите и очакванията по повод на подадените от тях жалби/сигнали, определя и води след себе си огромен негативизъм към институцията и служителите, респективно към вложения труд и усилия по всеки конкретен случай. Подаването на жалби и сигнали срещу КЗП до други институции от своя страна отново изисква осигуряване на административен ресурс за преглед и изготвяне на документи по вече образувани административни преписки.

Също така през отчетния период е налице сериозно завишаване на образуваните съдебни дела във връзка с наложени принудителни административни мерки и административни наказания от КЗП, което обуславя завишена натовареност на служителите и необходимост от подпомагане от външни за институцията специалисти, което изисква осигуряване на допълнителни финансови и административни ресурси.

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 2023 г., в зависимост от спецификата на пазара и обстановката, като полага максимални усилия за постигане на широк обхват на контролната дейност в условията на малка численост и недостиг на финансови ресурси - ниско равнище на заплащане на служителите и сериозна натовареност, което ограничава институцията от възможността да се възползва от технологичния напредък и от алтернативи за повишаване на административния капацитет на служителите посредством провеждане на специални обучения за придобиване на умения и знания, и за подобряване на процесите по управление.

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2024 г. са определени целите, към чието постигане ще се стреми:

* Повишаване нивото на защита на потребителите при въвеждане на еврото в Република България посредством ефективен контрол на икономическите оператори, предлагащи стоки и услуги в търговски обекти;
* Повишаване нивото на защита на икономическите и правни интереси на потребителите посредством участието при извършване на технически прегледи на правните инструменти в страната, с цел проверка на съответствието на действащото национално законодателство, политики и практики с правните инструменти на ОИСР;
* 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;
* Осигуряване на ефективна защита на потребителите, сключващи договори от разстояние при упражняване на правото им на отказ от договора и защита на икономическите им интереси, чрез оптимизиране на процеса за контрол на прилагането на нелоялни търговски практики от страна на икономическите оператори.