**ДОКЛАД**

**ЗА**

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ЗА 2022 ГОДИНА**

**СОФИЯ**

**2023**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

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

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

***3. Безопасност на стоките и услугите..…………………………………………… 16***

***4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)23***

***5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики………………………………………………………………………………………24***

***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.…………………………………………………………….….........34***

***9. Заключение…………………………………………………....…………...................37***

**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

МИ – Министерство на икономиката

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

РМС - Решение № 145 на Министерския съвет от 10 март 2022 г. за одобряване на Програма за ползване на хуманитарна помощ за лица, търсещи временна закрила в Република България вследствие на военните действия в Република Украйна и Решение № 147 от 12.03.2022 г. за одобряване на Указания за реда за отчитане и разплащане на предоставената хуманитарна помощ по Програмата за подпомагане на местата за настаняване, вписани в Националния туристически регистър и предоставящи услуга по настаняване и изхранване на лица, търсещи временна закрила в Р България вследствие на военните действия в Р Украйна

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.

**Дейностите на КЗП през 2022 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:**

1. Усъвършенстване процеса на работа по постъпващите в институцията жалби на гражданите в посока намиране на оптимални решения на казусите и повишаване ангажираността на търговците;
2. Постигане на високо ниво на защита на пазара на територията на страната от опасни стоки и услуги, включително при внос от трети страни, въз основата на ефективен контрол и обмен на информация между институциите в национален и международен план;
3. Осигуряване на високо ниво на защита на потребителите при придобиване на цифрово съдържание, цифрови услуги и стоки с цифрови елементи посредством оптимизиране на контрола чрез създаване на възможности за работа в електронна среда;
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 2022 г. и с Годишната план-програма на КЗП за 2022 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 **29 394** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **1 399** акта за административни нарушения и са издадени **800** 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* | 19 853 | 835 | 490 |
| *ЗПЦСЦУПС* | 1 770 | 82 | 37 |
| *ЗЕТ* | 52 | 7 | 4 |
| *ЗТ* | 5 994 | 398 | 199 |
| *ЗПК* | 244 | 25 | 25 |
| *ЗКНИП* | 8 | 1 | 1 |
| *ЗВСН* | 260 | 2 | 1 |
| *ЗУО (и наредбите)* | 276 | 0 | 0 |
| *ЗТТСТИ* | 360 | 28 | 34 |
| *ЗДвП (и наредбите)* | 81 | 0 | 0 |
| *ЗПФУР* | 29 | 0 | 0 |
| *НДЗК* | 52 | 21 | 9 |
| *РМС* | 415 | - | - |
| **ОБЩО** | **29 394** | **1 399** | **800** |

**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 **19 367 инспекции**. Съставени са **824 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 **9 831** инспекции в търговски обекти в цялата страна и на интернет сайтове и магазини, в резултат на които са съставени **362** 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, като например правото на информация при обозначаване цените на предлагани за продажба стоки от първа необходимост – хранителни продукти, горива, дърва за огрев, дървесни пелети, въглища за отопление и др., Великденски празници, началото на учебната година, “Черен петък“ и пр., поради по-активното им предлагане през тези периоди.

При извършените проверки по спазване изискванията на Закона за виното и спиртните напитки са взети общо **20** проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, уиски, ром, ракия, 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 360 броя инспекции по спазване изискванията на Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия. За констатирани нарушения са съставени 28 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.

**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: аерозолни флакони, текстилни продукти, обувки, нови МПС, автомобилни гуми и енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението. Общият брой на инспекциите е **1 665 броя**, а съставените АУАН са **43 броя.**

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

През отчетния период са извършени **244 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 **25 акта** за установени нарушения на ЗПК и са издадени **25** НП.

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

През отчетния период са извършени **6 373** инспекции по възложените за периода кампании, като отделно са извършени и съвместни проверки по инициатива на и с други органи, които са отчетени в кампания „Съвместни проверки”. Съставени са **434** АУАН и са издадени **217** 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 **34** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПАМ) „временно затваряне на туристически обект” и **10** заповеди за отмяна на наложената мярка, както и **7** броя заповеди за „Спиране на дейността“. През 2022 г. са докладвани **9** 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 2022” 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.

В началото на месец ноември 2022 г. е стартирано изпълнението на Програма „Зима 2022**-**2023“, която има за цел да бъде осъществен всеобхватен контрол по спазване изискванията на Закона за туризма при предоставянето на туристически услуги през зимния сезон.

**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 2022 г. са анализирани 149 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 **22 556 клаузи** е установено наличието на 268 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови (банкови и небанкови) институции, пощенски оператори, онлайн търговци с различна сфера на дейност и предлагани стоки и услуги, енергийни предприятия и др. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

През 2022 г. не са завеждани искове за защита на колективните интереси на потребителите.

По предявени в предходните години колективни искове към момента са висящи 3 дела, като 1 от тях е по предявен през 2016 г. иск, 1 от 2019 г. и 1 е от 2020 г. През 2022 г. 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 продажба от разстояние**

През 2022 г. са извършени **3 591 инспекции,** свързани със спазването на разпоредбите на ЗЗП относно договорите за продажба от разстояние. Във връзка с констатираните нарушения са съставени **149 акта** за установяване на административни нарушения и са издадени 103 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 стоката, възпрепятстване правото на отказ, невъзстановяване на разходите след упражнено право на отказ.

* **Кампания „Черен петък“**

Кампанията, свързана с „Черен петък“, по отношение на онлайн търговията, обхвана 10 от по-големите и популярни онлайн магазини. В обхвата на кампанията са произволно избрани 10 продукта от 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. Установено е, че голяма част от търговците са предоставили информация по отношение удължения срок за доставка на направените поръчки във връзка с провежданата кампания, поради очаквания голям брой поръчки и натовареността на куриерите в периода. Общият брой на извършените проверки е 250 бр. В резултат на извършените проверки са констатирани 4 броя нарушения.

В заключение може да се отбележи, че голяма част от онлайн търговците са участвали в кампания „Черен петък 2022“ с намаление на цените на определени стоки, като комуникираните намаления са в размер на 20-30%. Тази година се наблюдаваше наличието на кампании „Черен петък“ в периодите около 17.11.2022 г. и 27.11.2022 г. По-голяма част от търговците не ограничиха кампаниите си в един ден от седмицата, а продължиха „Черния петък“ в рамките на 2-3 дни или седмица. По този начин предоставиха възможност на потребителите да разполагат с време да избират от предложените различни оферти и да обмислят покупките си.

* **Кампания „Ограничаване употребата на азотен диоксид“**

Кампанията, свързана с ограничаване употребата на азотен диоксид по отношение на онлайн търговията, обхвана 15 от по-големите и популярни онлайн магазини, предлагащи за продажба от разстояние азотен диоксид, т.нар. „райски газ“, в различни разфасовки и видове.

* **Кампания „Автомобилни гуми“**

По кампанията са извършени 18 бр. проверки на популярни онлайн магазини за спазване изискванията на ЗЗП по отношение на предоставяната предварителна информация при предлагане за продажба на автомобилни гуми.

* **SWEEP 2022**

Първата SWEEP кампания е проведена през периода март – април 2022 г. на тема „Проверка на сайтове, предлагащи услуги за наемане на автомобили и резервации на места за настаняване". Проверени са три платформи, предлагащи услуги в обхвата на кампанията, а именно - уебсайтове на авиокомпании, с цел да се установи дали основните посредници, работещи в Европа, спазват правилата на ЕС за защита на потребителите, изразяващи се в предоставяне на пълна и ясна информация за условията на наемане на автомобили и ролята на посредниците; за компанията, с която следва да се свържат при отмяна или отлагане на полет; за пълната цена на наема на автомобил и застраховката при наемането на автомобил. КЗП бе сред десетте органа за защита на потребителите, които се включиха в проверката. При проверките не са установени нарушения.

Втората SWEEP кампания е проведена през периода октомври – ноември 2022 г. на тема: „Използване на тъмни модели (незаконни, нелоялни практики)". Извършени са проверки на сайтове със значителен трафик и обем продажби за използването на „тъмни модели" (нелоялни практики), в т.ч.:

* фалшиви таймери (броячи), отчитащи времето до изтичане на промоция, които се рестартират при запазване на същата цена на продукта, или ако след изтичане на срока цената на продукта остава непроменена;
* фалшива йерархия – дизайнът или интерфейсът насочват потребителите да кликнат върху специфичен избор (например: бутонът „Да" е в червено, а бутонът „Не" – в зелено);
* скрита информация – дизайнът или интерфейсът използват елементи, разположени извън видимото поле на екрана, или използват букви с много малък кегел, или шрифтът е с цвят, еднакъв или близък с фона.

По време на кампанията са проверени 16 сайта. За установени нарушения е ангажирана административнонаказателна отговорност на съответния търговец.

* **Кампания „Нова учебна година“**

Във връзка с началото на учебната година са извършени 10 бр. проверки на популярни онлайн магазини за спазване изискванията на ЗЗП по отношение използване на нелоялни търговски практики. При извършените проверки не са установени нарушения.

През отчетния период са извършени **29** проверки за спазване изискванията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

**Защита на потребителите от непоискани търговски съобщения**

През отчетния период са извършени **52 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 **7 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 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 периода служители на КЗП са разгледали **299 случая** за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са **94** практики, 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 търговските 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 категорията на туристически обекти;
* действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност;
* когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата;
* 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;
* чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация относно крайната цена, която потребител трябва да заплати при поръчка на продукт от асортимента чрез интернет сайт и на място в обекта;
* начисляване и събиране на по-високи суми от потребители за погасяване на ипотечните им кредити в сравнение със сумите по предоставените им погасителни планове;
* предоставяне на потребителите по двусмислен начин информация относно дължимостта на неустойка при предсрочно прекратяване на договор за допълнителен пакет ТВ програми;
* други.

През 2022 г. ВАС се е произнесъл като последна инстанция с 19 окончателни решения по обжалвани заповеди на КЗП, с които е забранено прилагането на нелоялни търговски практики. В 17 от решенията съдът е потвърдил издадените заповеди, а в 2 случая заповедите са отменени.

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

През 2022 година служителите на КЗП са работили по **21 774 жалби и сигнали от** граждани.В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

* по **16 358** 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;
* **3 632** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;
* **1 415** 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;
* **369** 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 2022 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 15211 обаждания и са извършени 2142 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 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 2022 г. по системата **SAFETY GATE/GRAS-RAPEX** са обменени **5 768 уведомления\***, включващи нотификации\*\* и реакции\*\*\*, от които 5 388 уведомления са получени от страните-членки и от тях 1 993 са нотификации и 3 395 са реакции, а са изпратени 380 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН и МЗ/, в това число: 57 нотификации и 323 реакции.

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

От обменените реакции през 2022 г. е най-голям броят на тези, които касаят нотификации за моторни превозни средства.

Изпратените 57 нотификации се отнасят за открити на българския пазар опасни стоки от компетенциите на КЗП за следните категории: „Облекло, текстилни изделия и модни артикули”, „Градински мебели“, „Изделия грижа за деца”, „Моторни превозни средства”, електронни цигари и никотинови течности, „Запалки с необичаен външен вид“, „Стоки, имитиращи храни“ и др.

От изпратените общо 323 бр. реакции: 315 бр. са създадени от КЗП за стоки от компетенциите на КЗП (тук са включени и 3 бр. реакции, създадени от КЗП, за стоки от компетенциите на ДАМТН), от ДАМТН са създадени 3 бр. реакции; от МЗ - 5 бр. реакции. Най-голям брой изпратени реакции са за категорията „моторни превозни средства“.

***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.*

**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 стоки, градинско и къмпинг оборудване, мебели за домашна употреба, офис мебели, надуваеми изделия, стоки, имитиращи храни, услуги 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 2022 г., по направлението са извършени **3 600 инспекции**, от които: **3 066 броя** проверки в обекти и **534 броя** документални проверки. Съставени са **116** АУАН и са издадени **49** 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 125 вида стоки** **(в това число от 73 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 2022 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 **1 795** инспекции, от които: **1 714** проверки в обекти и **81** документални проверки. Съставени са **86** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 19 вида стоки,за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са свещи, биберони-залъгалки, щепсели и контакти, детско облекло с малки части, лазерни показалки, детски матраци 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 86 насрещни и последващи проверки по представени документи за произход на доказано опасни стоки и 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 143 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 – Стоки, имитиращи храни”***

По кампанията са извършени 31 инспекции в търговски обекти - магазини за сувенири, имитационна бижутерия, хранителни магазини, книжарници, магазини за промишлени стоки за бита, аксесоари за коса, свещи и др. По време на проверките не е установено да се предлагат за продажба стоки, които по своя външен вид, цвят, мирис, опаковка, етикетиране, обем, размер да наподобяват храни и може да се очаква, че потребителите, особено малките деца, могат да ги объркат с храна, да ги сложат в устата си и това да доведе до задавяне, задушаване.

* ***Национална кампания “БС - надуваеми продукти”***

По кампанията са извършени 83 инспекции, в резултат на които за установени нарушения са съставени 5 бр. АУАН. В кампанията са включени следните приоритетни стоки: средства за плаваемост, които се държат и средства за плаваемост, в които децата се поставят седнали; дюшеци, лодки над 1,20 м; домашни басейни с дълбочина на водата над 400 мм и без игрови елементи и др.; плаващи острови, големи продукти за плуване; плувни седалки, плаващи кресла и др., с цел установяване съответствието им с изискванията за безопасност съгласно приложимите стандарти.

* ***Национална кампания „БС - Детски площадки”***

При проверките са изисквани документи (доклади от орган за контрол), удостоверяващи съответствието им съгласно изискванията на Наредба №1 от 12.01.2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра. По кампанията са извършени 60 инспекции, в резултат на които за установено нарушение е съставен 1 бр. АУАН. Към края на отчетния период част от проверките не са приключени.

* ***Национална кампания „RIP цигари“***

По кампанията са извършени 12 бр. проверки, при които няма установени нарушения за установяване съответствието на предлаганите за продажба тютюневи изделия - цигари съглано стандарт БДС ЕN 16156:2010 „Цигари. Оценяване на способността за горене. Изисквания за безопасност“ и БДС ЕN ISO 12863:2022 „Стандартен метод за оценяване склонността към запалване на цигарите“.

* ***Национална кампания „БС - Райски газ”***

Кампанията е възложена през м. юли с териториален обхват в цялата страна за спазване изискванията на ЗЗП, включително по Черноморието, в търговски обекти – магазини за алкохол и цигари, заведения за хранене и развлечения и такива с нощен режим на работа, магазини за парти стоки и други, търговски обекти, находящи се в близост до училища, детски градини, паркове, градинки и детски площадки, както и магазини за хранителни стоки, както и на интернет сайтове. По кампанията са извършени 431 инспекции, в резултат на които са съставени 18 бр. АУАН. В хода на проверките, при които е установено предлагане за продажба на капсули с райски газ, са взети 18 проби.

Информацията за резултатите от всички проверки е предоставена на Българската агенция по безопасност на храните /БАБХ/ и на Министерство на здравеопазването /МЗ/ във връзка с рисковете за човешкото здраве.

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

По кампанията са извършени 390 инспекции, в това число 294 проверки в обекти и 96 документални проверки. Съставен е 1 бр. АУАН. Кампанията е възлагана в различни месеци през отчетния период и проверките обхващат безопасността на различни приоритетни групи стоки: биберони-залъгалки и държачи за биберони, матраци за детски легла, детски колички и защитни прегради за деца.

Проверени са 69 модела биберони-залъгалки и държачи за биберони и са изискани документи за произход с цел извършване на насрещни проверки по веригата на доставка за установяване наличието на документи, удостоверяващи съответствието им с изискванията за безопасност съгласно приложимите стандарти, както и за наличието на етикети с информация на български език и предупредителни указания за безопасност и употреба. По време на проверките са взети общо проби от 6 (шест) модела стоки, съответно: от 5 вида биберони-залъгалки и 1 вид държач за биберон във връзка с възникнали съмнения по отношение на безопасността им.

Проверени са 88 модела детски матраци и са изискани документи за произход, с цел извършване на насрещни проверки по веригата на доставка за установяване наличието на документи, удостоверяващи съответствието им с изискванията за безопасност съгласно приложимия стандарт.

По отношение на безопасността на детските колички, кампанията е възложена във връзка с участието на КЗП в проект за координирани дейности за надзор на пазара CASP 2022 на Европейската комисия. Проверявано е за съответствие на детските колички с изискванията на приложимите стандарти БДС EN 1888-1:2019 /EN 1888-1:2018/ „Изделия за отглеждане на малки деца. Колесни средства за придвижване на деца. Част 1: Детски колички и кошчета за бебешки колички“ и БДС EN 1888-2:2019 /EN 1888-2:2018/ „Изделия за отглеждане на малки деца. Колесни средства за придвижване на деца. Част 2 : Колички за деца с тегло от 15 kg до 20 kg“, както и за наличието на етикети с информация на български език и указания за безопасна употреба. Взети са проби от 11 модела детски колички, в това число и по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, които са изпратени в акредитирана лаборатория, избрана чрез тръжна процедура по проекта.

* **Безопасност на стоките „Жалби и сигнали”**

По кампанията са извършени 53 инспекции, в това число 39 проверки в обекти и 14 документални проверки, в резултат на които са съставени 5 бр. АУАН. През отчетния период са постъпили жалби и сигнали, по които са извършени проверки, с изразени съмнения относно безопасността на различни видове стоки: детски колички, карнавален аксесоар – лещи, инцидент с електрически скутер - тротинетка, инциденти с деца при ползване на детски атракциони - батут, инцидент в приключенски парк, соларно студио, продажба на балони с райски газ, автомобилни гуми и др. Във връзка извършените проверки са взети проби от 8 вида стоки, с цел установяване на тяхната безопасност.

* **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 605 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни,** от които: **587** уведомления за **2 711 901** бр. стоки **от компетенциите на КЗП** и 18 бр. от компетенциите на друг контролен орган - ДАМТН, РЗИ, ИАЛ.

По повод постъпилите уведомления, от КЗП са извършени 745 инспекции, в т.ч. 456 проверени обекта на вносители и 289 документални проверки на вносители. Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: мебели за домашна употреба – столове, дивани, маси и др., изделия грижа за деца – детски колички и автомобилни гуми.

През 2022 г. са заложени следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: лазерни показалки, запалки, градински мебели и мебели за сядане за домашна употреба и стоки за свободното време – скейтборди, ролкови кънки, тротинетки, изделия, грижа за деца: детски колички, вани, стойки за вани и помощни средства за къпане, офис мебели – работни маси и офис столове за работа, автомобилни гуми.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 73 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност. През отчетния период, ***за 9 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: градински столове, табуретки, шезлонги и др. Във връзка с взети проби и открити опасни стоки **по постъпили уведомления от Агенция „Митници“ са издадени следните заповеди**: 37 – за временна забрана пускането на пазара на 100 вида стоки и 10 – за забрана пускането на пазара на 11 вида доказано опасни 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 2022 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

През периода са издадени **173 заповеди за налагане на принудителни административни мерки за 229 вида стоки и за 2 вида услуги, както и за отмяна на наложени ПАМ**, в това число: издадени са **71 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 134 вида стоки,** за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им, като 37 от заповедите са за 100 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, **11 заповеди за привеждане в съответствие** с изискванията за безопасност на 14 вида стоки, както и **91 заповеди за забрана пускането и незабавно и ефективно изтегляне на 81 вида опасни стоки и 2 вида услуги**, като 10 от заповедите са за 11 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 2022 г. са постъпили 88 заявления до общите помирителни комисии и са образувани 64 производства. Не са образувани производства по 19 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии (ПДОСПК). Прекратени са 55 броя поради неостранени непълноти в подадните заявления и поради обстоятелството, че спорът не е от компетентността на помирителната комисия. Изготвени са 14 броя помирителни предложения през годината, от които: 2 предложения са приети от страна на търговците, а 12 броя не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2022 г. са подадени общо 408 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 350 производства. Не са образувани помирителни производства при 62 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС). Изготвени са 298 броя помирителни предложения през годината, от които: 152 предложения са приети, 138 броя не са приети, за 8 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни. За 3 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията.

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

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2022 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 откриването на проекта, 3 онлайн работни срещи, 1 онлайн среща - обучителна сесия за основните характеристики на пространството на CASP 2022 Wiki, приложението Mural, Zoom/Teams и Slido и 1 физическа среща.

**Участие на КЗП в проект на Европейската комисия** за координирани дейности за надзор на пазара „CASP 2021“, специфична дейност „Шезлонги за малки деца и бебешки люлки“ и специфична дейност „Електронни цигари и течности за електронни цигари“. През отчетния период експерти от Комисията са участвали в една двудневна онлайн работна среща и в още 3 онлайн работни срещи и заключително събитие.

**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 3 онлайн работни срещи – една за откриване на проекта и 2 работни срещи по продуктовите групи.

**Участие на КЗП в проект на Европейската комисия** JAHARP2021-11 с координатор PROSAFE, пакет “Подкрепа относно 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 една онлайн работна среща.

**Участие на КЗП в проект на Европейската комисия** JAHARP2021-10 „Подкрепа за чл. 4 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 две онлайн работни срещи.

През отчетния период експерти от Комисията са участвали в две **срещи на Контактните точки на RAPEX** - **една съвместна с Мрежата за защита на потребителите CSN и медийно събитие.**

На 25.04.2022 г. служители на КЗП взеха участие в проведена онлайн 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 РАПЕКС през 2021 г.**, а именно:

През 2021 г. органите от 30 участващи държави в мрежата Safety Gate (държави-членки на ЕС, плюс Норвегия, Исландия и Лихтенщайн) са предприели общо 4 965 последващи действия /реакции/ във връзка с изпратените чрез системата Safety Gate 2 142 сигнала за мерки, предприети срещу опасни продукти. Това представлява намаление с приблизително 8 % спрямо броя на последващите действия през 2020 г. Според представения доклад, за първи път моторните превозни средства представляват продуктовата категория, за която са подадени най-много сигнали (26% от всички сигнали), следвани от играчките (20 %). Също така в контекста на пандемията от COVID-19 предпазните средства, като например маските за лице, все още съставляват значителна част от продуктите, за които е подаден сигнал. Като цяло най-често подаваните сигнали са свързани с продукти, причиняващи наранявания (32 %), следвани от химическите компоненти в продуктите (25 %).

С оглед на пренасочването на потреблението към онлайн платформи за пазаруване се разработват и нови инструменти за по-добра защита на потребителите, които пазаруват онлайн, и за изтегляне на опасните продукти от пазара. В съответствие с тези цели ЕК също така стартира нов инструмент за електронно наблюдение — мрежов бот (web crawler), който ще помага на националните органи да установяват дали в интернет се предлагат опасни продукти, за които има сигнал в Safety Gate.

Друго действие за защита на потребителите е [Ангажиментът за безопасност на продуктите](https://ec.europa.eu/info/files/product-safety-pledge_en), в който се определят конкретни доброволни действия на местата за търговия за премахване на оферти за опасни продукти от техните платформи. Към днешна дата единадесет онлайн места за търговия са подписали това споразумение, за да си сътрудничат с държавите членки за премахване на опасни продукти от техните уебсайтове: bol.com, eMAG, Wish.com, AliExpress, Amazon, eBay, Rakuten France, Allegro, Cdiscount, Etsy и Joom. На разположение е и последният [доклад за напредъка](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/product-safety-and-requirements/product-safety/product-safety-pledge_bg) по Ангажимента за безопасност на продуктите.

Съгласно представения доклад, през 2021 г. за България са валидирани 66 нотификации. Изпратените нотификации от България по групи стоки и рискове са както следва:

По групи стоки:

58% за текстилни продукти – детски облекла с връзки и малки части;

17% за изделия грижа за деца и детско оборудване;

Други – запалки, електронни цигари и никотинови течности, моторни превозни средства и др.;

По рискове:

38% - наранявания

30% - задавяне

През 2021 г. са изпратени 489 реакции от България за предприети последващи действия по нотификации, предимно по отношение на моторни превозни средства. В резултат на подадените 66 бр. нотификации и 489 бр. реакции, България се нарежда на 7-мо място по подадени нотификации и на 1-во място по подадени реакции /всички изпратени нотификации са за стоки от компетенциите на КЗП, а от изпратените реакции – 7 бр. са от компетенциите на ДАМТН и 1 бр. е от компетенциите на МЗ, останалите 481 бр. реакции са за стоки от компетенциите на КЗП/. През 2021 г. има значително увеличение /с около 48% повече/ в броя на изпратените от КЗП нотификации в сравнение с 2020 г.

През отчетния период експерти от КЗП са взели участие и в следните онлайн работни срещи: 1 онлайн среща по проект EEPLIANT3 „Проверка на техническата документация при енергийното етикетиране“ и тест; 1 онлайн среща – Форум за обмен на информация за правоприлагането на Регламент 2018/858; 1 онлайн семинар за обучение по приложението ICSMS; 1 онлайн среща на ADCO групата за гуми; 1 онлайн среща - Конференция по надзор на пазара 2022; 1 работна среща в гр. Милано, Италия - участие в програма, разработена във връзка с изпълнение на проект EEPLIANT3 за надзор на пазара в областта на енергийната ефективност /етикетиране и екодизайн/, Работен пакет WP5, с координатор PROSAFE, Austrian Energy Agency и Vores bureau; двудневен онлайн уебинар – участници от мрежата на ICPEN; 1 физическа среща на CPC мрежата; 1 физическа среща на ADCO групата за енергийно етикетиране и екодизайн на продукти, свързани с енергопотреблението; участие в 1 онлайн среща за обсъждане на резултатите от проверката (Sweep) „Нарушения, свързани със зелени претенции“; участие в онлайн събитие на тема „Трансгранично правоприлагане на потребителското законодателство“; онлайн среща във връзка с подготовката на проверка (Sweep) на посредници за отдаване на автомобили под наем; 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 22 бр. сигнали и са обработени 7.

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 3 въпросника, публикувани от държави от Общността.

Експерти на КЗП са взели участие в междуведомствената работна подгрупа към РГ № 5 „Конкуренция“ за работа по досие 2020/0374 „Законодателно предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета относно достъпни и справедливи пазари в цифровия сектор (Законодателен акт за цифровите пазари)“ и в работна група № 3 „Право на установяване и свободно предоставяне на услуги“ във връзка в разработването на Регламент на ЕП и на Съвета за Единен пазар за цифрови услуги (Акт за цифровите услуги) и за изменение на Директива 2000/31/ЕО.

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

През 2022 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 2549 случая, от които 1772 бр. запитвания и 777 бр. жалби. Данните показват увеличение с около 24 процента на оплакванията, получени и обработени от ЕПЦ България в сравнение с 2021 г.

Запазва се тенденцията да се разглеждат повече жалби от български потребители, отколкото от чужденци. Приблизително 73% 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, Ирландия и Словения.  Около една трета (31%) от всички жалби на български потребители са свързани със сектор транспорт – един от най-засегнатите сектори при пандемията от коронавирус.

**Информиране на потребителите за приложимото законодателство:**

ЕПЦ България предоставя информация на потребителите чрез различни канали – интернет страница [www.ecc.bg](http://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, отваря изнесени информационни щандове в различни точки на страната. Освен това ЕПЦ България участва в различни мероприятия, чиято цел е да насочи вниманието на потребителите към специфични проблеми, с които могат да се срещнат при пътуване или пазаруване от търговец в друга страна от ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство.

По повод Световния ден на потребителите, 15 март, ЕПЦ България организира онлайн събитие във Фейсбук, като представи любопитни и полезни практики за устойчивото потребление в Европейския съюз. За Деня за безопасен интернет, който през 2022 г. беше отбелязан на 8 февруари, екипът на ЕПЦ България изнесе онлайн лекция, като акцент беше безопасното онлайн пазаруване от страна на младежите. За Деня на Европа, 9 май, ЕПЦ България организира информационен щанд в град Дупница съвместно с информационния център „Европа Директно Дупница“. През месец юни ЕПЦ България участва в дискусия на тема „Европейски мерки в защита на българския потребител“, организирана от Бюрото на Европейския парламент в България. През месец ноември 2022 г. ЕПЦ България организира кръгла маса на тема „Онлайн пазаруването - предизвикателства и уроци след пандемията“, в която се включиха и представители на Комисията за защита на потребителите, както и потребителски и търговски организации, онлайн търговци, журналисти и др.

Центърът се включи и в информационни кампании в Лом, Бяла Слатина, Етрополе и Самоков в партньорство с други европейски мрежи. ЕПЦ България организира и информационни щандове на летище Бургас, както и на автогарите в Бургас и Варна, 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.

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 за дейността на ЕПЦ България и в какви случаи центърът може да помага на потребителите.

ЕПЦ България информира и търговците за новостите в потребителското законодателство и изискванията, на които те трябва да отговарят. През месец октомври 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 2022 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 42 запитвания през Платформата за онлайн решаване на спорове, а извън системата – още 42 запитвания и съобщения.

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

През 2022 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 множество информационни кампании имаха за цел да повишат познанията на гражданите относно техните потребителски права.

* **Информационни материали**
* Предстояща нова законова регулация в онлайн търговията

Отбелязани са три основни момента:

Първият е онлайн средата и промените, които настъпват в нея. Наличието на задължение за оповестяване на критериите, по които се осъществява класирането при търсенето на определени продукти в онлайн платформите за тяхната продажба или интернет магазина. Класирането означава, че тези оператори трябва да информират потребителите за начина на подреждане на различните видове стоки. Потребителят трябва да знае защо на първо място му излиза търговецът ”А” или търговецът „В”.

Друг изключително важен въпрос е дали става дума за търговец или за частно лице. Тук задължението на тези администратори ще бъде да информират много ясно и категорично потребителя дали лицето, което предлага въпросната стока, е търговец или не. Тук трябва да отбележим, че отзивите трябва също да бъдат подредени и търговецът да гарантира за тяхната автентичност.

И третият важен момент в този законопроект е въвеждането на Директивата за така наречения „двоен стандарт“ при предлаганите на пазарите на Европейския съюз стоки.

# **Пазаруване от разстояние? Ето как да не похарчите парите си напразно**

**Мнозина виждат в покупките от разстояние удобна възможност. Пазаруването от вкъщи, дори ако магазинът физически е в чужбина, от години е предпочитан начин от потребителите от всички възрасти. Това им дава възможност да избират продукти в няколко различни „щанда“ едновременно, като пестят време и усилия за пътуване, обиколки, чакане по опашки. И все пак - ако в условията на пандемия за потребителите тази възможност е означавала най-вече безопасност, то все пак и днес тя крие рискове, срещу които е разумно да се застраховат предварително.**

**Проверете на кого поверявате парите си!**

**Възможно ли е да ви подведе известна марка?**

**Можете ли да анулирате плащането, ако нещо не е наред или размислите?**

* Проект „Съответствие на етикета“ – Гарантиране на ефективността на новата схема за енергийно етикетиране за стоки

Ключови дейности по проекта

За да се постигнат целите по проекта, ще се предприемат действия за обширен надзор на пазара в четири страни на ЕС (Австрия, България, Германия, Словения), обхващащи всички аспекти на новото законодателство за енергийно етикетиране.

Наред с останалото, дейностите ще включват: идентифициране на продуктови сегменти и продуктови видове със значителен пазарен дял и по-висок риск от несъответствие (160 хладилника и 160 съдомиялни машини); обширна проверка в EPREL и документална проверка с акцент върху продуктови видове с по-висок риск, базиран на продуктов скрийнинг (60 хладилника и 60 съдомиялни машини); проверка на 40 физически магазина и 80 онлайн магазина; продуктово тестване на 17 хладилни уреда и 13 съдомиялни машини с акцент върху продукти с по-висок риск; правоприлагащи мерки по отношение на несъответстващи продукти и гарантиране на ефективно изпълнение на коригиращи дейности от страна на участниците на пазара.

# Дигиталните капани при онлайн игри са опасни

Дигитални капани заплашват домакинствата, чиито деца играят на онлайн игри.

Едно от най-важните неща, които трябва да знаят родителите и да го комуникират с децата си, е че когато се ползва банкова карта в онлайн игра и се купува нещо, трябва много вниматгелно да се чете. При потвърждение на абонамент за някаква онлайн услуга, впоследствие семействата биват натоварени финансово, защото са кликнали на прималви оферта без да прочетат условието, което например гласи, че тази оферта е безплатна само за 48 часа например, а след това се начислява определена сума, която се тегли директно от картата.

# Черен петък, черна седмица и дори черен месец

Онлайн магазините се надпреварват да примамват клиенти с различни предложения. За какво е важно да внимавате, ако сте решили да пазарувате онлайн - вижте съветите.

1. Кой е търговецът?

2. Какво купувате?

3. Колко е намалението?

4. Какво да направите при проблем?

5. Кой може да ви помогне, ако търговецът не го направи?

### България в еврозоната – предимства и възможности

За да бъде спечелено доверието на гражданите, е много важно да бъдат информирани, за да са спокойни за своите доходи и спестявания в условия на нарастваща инфлация, както и за съществуващите и рискове. За тях специалистите ни уверяват, че ще имат краткотраен, ограничен ефект, свързан с размера и ръста на цените, но и придружени с нелоялни и спекулативни практики.

Добре е хората да знаят дали българската икономика ще бъде готова да функционира ефективно при новите регулаторни изисквания за държава членка на еврозоната, от гледна точка на изпълнението както на Маастрихтските критерии след членството ни във Валутен механизъм ІІ известен повече като ЕРМ II. Важни са и поетите от страната ангажименти за макроикономическа стабилност, устойчивост на институциите и адаптиране на законодателната рамка.

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, а именно: пазаруване от разстояние, настъпили промени в нормативната уредба, активности по отношение на извършвани проверки, участия в събития, предприемане на доброволни мерки от икономически оператори във връзка с предлагани от тях стоки, други.

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

През 2022 година КЗП присъства активно в публичното пространство чрез средствата за масово осведомяване (СМО), като представители на институцията са взели участие в телевизионни, радио и печатни/онлайн издания. Проведените различни информационни кампании чрез СМО имат за цел да повишат познанията на гражданите относно техните потребителски права в различни тематични области:

* **Безопасност на стоките**

Освен за предприетите от КЗП действия по направлението, през 2022 година в институцията са постъпили уведомления за предприети доброволни мерки от производители/вносители/дистрибутори относно изтегляне на стоки, пуснати за продажба в търговската мрежа, за което потребителите са подробно информирани чрез официалния интернет сайт на комисията.

* **Онлайн търговията привлича все повече потребители**

Интересът към онлайн търговията продължава да нараства, поради улеснението и удобството потребителите да пазаруват по всяко време, когато пожелаят, да откриват стоки и услуги, които не се предлагат във физическите магазини в техния град или държава, а някъде в Европа или дори извън нея. Към всичко това може да се добавят и наложените противоепидемични мерки срещу COVID-19 през последните две години, които мултиплицират темповете на онлайн продажбите до невиждани досега равнища и налагат КЗП да информира и защити потребителите и по въпроси относно:

* **Законодателни промени**

През текущия период КЗП своевременно информира заинтересованите страни относно предложения за законодателни инициативи и промени или настъпили такива, с цел повишаване на потребителската култура посредством повишаване на знанията за задълженията на търговците.

* **Форуми**

Европейският потребителски център България към КЗП е организатор на множество събития през 2022 г., които имат за цел да откроят актуални акценти, непрекъсната обмяна на добри практики и опит в областта на потребителската защита, като:

* Подпомагане на потребителите за решаване на проблеми при онлайн пазаруване от търговци в ЕС;
* Информационни кампании в страната и всекидневен диалог с потребители, търговци и институции по телефон, имейл, в социалните мрежи или чрез лични срещи.
* **Туризъм**

И през 2022 г. потребителите на туристически услуги са своевременно уведомявани за дейностите на КЗП, осигуряващи тяхната защита при предоставянето на туристически продукт, като са отправяни съвети за предварително проучване на цялата необходима информация за пътуването/почивката, с цел взимане на информирано решение при избора на място на настаняване, дестинация на пътуването, включените услуги в цената или друго. Изборът на място за настаняване, например, може да се извърши посредством различни канали, като: препоръка на приятели, мнения в интернет пространството, справка за вида, категорията и капацитета на туристическия обект или наличието на сертифициран СПА и уелнес център в Националния туристически регистър, публикуван на официалната интернет страница на Министерство на туризма. При възникване на проблем в туристически обект, потребителят следва да се обърне първо към хотелиера и да изложи своя проблем и искане. При непостигане на решение на случая, има възможност да сезира КЗП, в качеството ѝ на контролен орган по Закона за туризма.

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 2022 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 5522300 лв. В резултат на извършените през годината промени по бюджета на КЗП, уточненият план на разходите към 31.12.2022 г. е в размер на 5742342 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2022 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

**Приходи**

Годишният утвърден план на приходите по бюджета на КЗП за 2022 г. е в размер на 120000 лв., а изпълнението им към 31.12.2022 г. възлиза на 128210 лв., или 106,84 % спрямо годишния план.

През 2022 г. общо събраните приходи от глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП и платени съдебни разноски са в размер на 1015655 лв., в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Нормативния акт | Общо приходи | Платени доброволно | Събрани от НАП |
| 1 | * Закон за защита на потребителите | 635273 | 454833 | 180440 |
| 2 | * Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки | 7100 | 7100 |  |
| 3 | * Закон за туризма | 240755 | 168480 | 72275 |
| 4 | * Закон за потребителския кредит | 77420 | 77420 |  |
| 5 | * Закон за виното и спиртните напитки | 5100 | 5100 |  |
| 6 | * Закон за електронната търговия | 1507 | 1500 | 7 |
| 7 | * Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия | 19817 | 19000 | 817 |
| 8 | * Валутен закон | 8313 | 4950 | 3363 |
| 9 | * Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия (отм.) | 387 |  | 387 |
| 10 | * Други приходи, в т.ч. съдебни разноски | 19983 | 19194 | 789 |
|  | * **Общо:** | **1015655** | **757577** | **258078** |

Разпределението на събраните приходи 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, 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 МИИ.
* по централния бюджет постъпват всички приходи от принудително събраните от Националната агенция по приходите глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП.
* 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.

Постъпленията от събраните глоби, имуществени санкции и съдебни разноски през 2022г. се разпределят, както следва:

**Разпределение**

**на приходите от глоби, имуществени санкции и съдебни разноски през 2022г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направления на разпределение** | **Отчисления**  **лева** | **Дял**  **(%)** |
| 1. | Министерство на икономиката и индустрията | 461934 | 45,48% |
| 2. | Централен бюджет | 258078 | 25,41% |
| 3. | Министерство на туризма | 168480 | 16,59% |
| 4. | Комисия за защита на потребителите | 127163 | 12,52% |
|  | * **Общо:** | **1015655** | **100 %** |

**Разходи**

Уточненият годишен план на разходите по бюджета на КЗП за 2022 г. е в размер на 5 742 342 лв., а отчетените за годината разходи възлизат на 5 718 536 лв., което представлява изпълнение 99,59 % спрямо плана. Отчетените разходи по бюджета на КЗП за 2022 г. се разпределят, както следва:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показател** | **Уточнен план**  **2022г.** | **Отчет за 2022г.** | **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 | 2801900 | 2801843 | 57 | 99,99 |
| §02-00 Други възнаграждения и плащания за персонала | 635584 | 613183 | 22401 | 96,47 |
| §05-00 Осигурителни вноски от работодатели | 916358 | 916263 | 95 | 99,98 |
| §10-00 Издръжка | 1198100 | 1197856 | 244 | 99,99 |
| §19-00 Платени данъци, такси и административни санкции | 37500 | 36647 | 853 | 99,97 |
| §29-00 Други разходи за лихви | 100 | 18 | 82 | 18,00 |
| §52-00 Придобиване на дълготрайни материални активи | 118000 | 117926 | 74 | 99,93 |
| §53-00 Придобиване на нематериални дълготрайни активи | 34800 | 34800 |  | 100,00 |
| **Общо:** | **5742342** | **5718536** | **23806** | **99,59** |

**9. Заключение**

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2023 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 онлайн и в търговски обекти;
* 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;
* Повишаване нивото на защита на икономическите интереси на потребителите при придобиване на стоки и услуги по отношение на неравноправни договорни условия;
* 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.