**ДОКЛАД**

**ЗА**

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ЗА 2021 ГОДИНА**

**СОФИЯ**

 **2022**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

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

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

***3. Безопасност на стоките и услугите..…………………………………………… 15***

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

***5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики………………………………………………………………………………………23***

***6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ (ЕПЦ България).……………………………………………………………………………………...27***

***7. Информационни кампании за повишаване познанията на гражданите относно техните потребителски права………………………………………………..…29***

***8.Финансова част.…………………………………………………………….….........33***

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

**Използвани абревиатури:**

АУАН - Акт за установяване на административно нарушение

БС - Безопасност на стоките

ВКС – Върховен касационен съд

ВЗ – Валутен закон

ДАМТН – Държавната 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 - Закона за движението по пътищата

ЗЕТ - Закон за електронната търговия

ЗЗД - Закон за задълженията и договорите

ЗЗП - Закон за защита на потребителите

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 - Комисията 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 - Националната 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 - Международната 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 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. От 01.01.2022 г. на КЗП са възложени и контролните правомощия по Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки (обн., ДВ, бр. 23 от 19.03.2021 г.)

 **Дейностите на КЗП през 2021 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:**

1. Ефективна защита на потребителите при сключване на договори от разстояние, предвид повишения интерес на потребителите към пазаруването по интернет;
2. Оптимизиране на сътрудничеството и координацията между националните и европейските контролни и регулаторни органи в контекста на извънредната епидемична обстановка и преодоляване на последствията от нея;
3. Оптимизиране на процеса на контрол чрез приоритетно използване на средствата за комуникация в електронна среда и подкрепа на потребителите чрез улесняване на подаването на онлайн жалби;
4. Осигуряване на прозрачност и публичност чрез поетапно публикуване в интернет на информационните масиви и ресурси, които поддържа Комисията за защита на потребителите, достъпът до които е свободен;
5. Осигуряване на високо ниво на защита на икономическите интереси на потребителите чрез контрол върху прилагането в резултат на пандемията на нелоялни търговски практики в онлайн пространството, които подхранват страха, тревогата и безпокойството сред широката общественост.

Докладът е съобразен с целите на Комисията за 2021 г. и с Националната програма за надзор на пазара за този период в съответствие с изискванията на Регламент (ЕО) № 765/2008 на Европейския парламент. Отчетът е направен по дейности, като са изложени конкретните резултати по национални и регионални кампании и по сектори с оглед на отделните групи стоки.

Извършени са **21 749** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **1 135** акта за административни нарушения и са издадени **987** 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* | 16 825 | 810 | 723 |
| *ЗЕТ* | 102 | 23 | 8 |
| *ЗТ* | 4 229 | 184 | 154 |
| *ЗПК* | 235 | 45 | 44 |
| *ЗКНИП* | 37 | 7 | 7 |
| *ЗВСН* | 143 | 1 | 1 |
| *ЗУО (и наредбите)* | - | - | - |
| *ЗТТСТИ* | 129 | 49 | 33 |
| *ЗДвП (и наредбите)* | 4 | 0 | 0 |
| *ЗПФУР* | 14 | 0 | 0 |
| *НДЗК* | 31 | 16 | 17 |
| **ОБЩО** | **21 749** | **1 135** | **987** |

**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 **14 568 инспекции**. Съставени са **830 акта** за установяване на административни нарушения.

Усилията по това направление са съсредоточени основно върху премахване 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 **5 551** инспекции в търговски обекти в цялата страна и на интернет сайтове и магазини, в резултат на които са съставени **284** 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 епидемична обстановка и пазарни събития, като например 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 **6** проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, ракия, бренди – 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 129 броя инспекции по спазване изискванията на Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия. За констатирани нарушения са съставени 49 бр. АУАН. Във връзка с участието на КЗП в проект „CASP 2021“ на Европейската комисия са взети проби от 25 вида стоки, изпратени за изпитване в акредитирана лаборатория, избрана по проекта, както следва: 7 вида електронни цигари (6 за еднократна употреба и 1 за многократна употреба) и 18 вида никотинови течности.

 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 Секторната програма за надзор на пазара 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“, е осъществен надзор и по направление на продуктови групи, попадащи в обхвата на Секторната програма за надзор на пазара. Приоритетни за периода са следните продуктови групи: продукти от кристални стъкла, аерозолни флакони, текстилни продукти, обувки, нови МПС, автомобилни гуми и енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението. Общият брой на инспекциите е **762 броя**, а съставените АУАН са **9 броя.**

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

През отчетния период са извършени **235 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 **45 акта** за установени нарушения на ЗПК и са издадени **44** НП.

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

През отчетния период са извършени **4 195** 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 **184** АУАН и са издадени **154** 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 **39** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПАМ) „временно затваряне на туристически обект” и **7** заповеди за отмяна на наложената мярка, както и **3** броя заповеди за „Спиране на дейността“, от които една е отменена. През 2021 г. са докладвани **3** 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.

Във връзка с епидемичната обстановка в страната, която доведе до промени в режима на работа и до затваряне на голяма част от туристическите обекти, контролната дейност по това направление за отчетния период е основно по жалби и сигнали на потребители и сезонни кампании. Поради тези обстоятелства общите количествени показатели се задържат на ниски нива като цяло, въпреки че през текущия период е налице увеличение на проверките по направлението в сравнение с 2020 г., но остава значително по-ниско в сравнение с 2019 г., като причините за това са изключително от обективен характер.

**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 2021 г. са анализирани 99 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 **13 753 клаузи** е установено наличието на 114 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови /банкови и небанкови/ институции, пощенски оператори, търговци на недвижими имоти, застрахователни компании, дружества за отдаване под наем на имоти и др. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

През 2021 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 2021 г. има постановени 4 решения в полза на КЗП по дела, заведени през 2018 г. и 1 дело е прекратено поради липса на правен интерес за КЗП, според определението на съда.

**Договори за продажба от разстояние**

През 2021 г. са извършени **2 973 инспекции** свързани със спазването на разпоредбите на ЗЗП относно договорите за продажба от разстояние. Във връзка с констатираните нарушения са съставени **181 акта** за установяване на административни нарушения и са издадени 99 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 14 от по-големите и популярни онлайн магазина – магазини за техника, дрехи, обувки, парфюми, детски стоки и др. В обхвата на кампанията са произволно избрани 10 продукта от електронен магазин, чиято цена е проследявана всяка седмица. 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 81 бр. В резултат на извършените проверки не са констатирани нарушения.

В заключение може да се отбележи, че голяма част от онлайн търговците са участвали в кампания „Черен петък“ 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 19.11.2021 г. и 26.11.2021 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 „Великденски празници“**

Кампанията, свързана с Великденските празници, по отношение на онлайн търговията, обхвана 15 от по-големите и популярни онлайн магазина, предлагащи за продажба от разстояние хранителни и други стоки за бита. В хода на проверките е извършен преглед на интернет страници за предоставяне по ясен и разбираем начин, както и в достатъчен обем, на информация по отношение условията и срока за доставка. Проверени са и произволно избрани продукти, за които са налице етикети „био“ и „еко“. Във връзка с извършените проверки не са установени нарушения на ЗЗП.

* **SWEEP 2021**

Кампания SWEEP 2021 е проведена в периода 26 октомври – 26 ноември 2021 г. Законовият обхват на кампанията тази година е базиран на Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики.

Критериите при избор на сайтове за проверка бяха следните: популярност, брой жалби от потребители, пазарен дял, брой посещения на сайта. Кампанията обхвана основно онлайн магазини и платформи. В рамките на кампанията са проверени 6 различни търговци. Целта на проверките е откриване на нелоялни търговски практики от страна на търговците относно подвеждащи, фалшиви и необявени като спонсорирани потребителски отзиви. В рамките на кампанията е направено предварително проучване на информацията, която проверяваните търговци предоставят по отношение на потребителските отзиви.

Във връзка с началото на учебната година са извършени 30 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 **14** 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 **102 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 **23 АУАН** и са издадени **8** 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 **320 случая** за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са **99** 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 информация относно цената/отстъпката на предлагани продукти (намаления, промоции, специални предложения и др.) и произхода на предлагани за продажба хранителни стоки;
* предоставяне на информация относно туристически услуги, за вида и категорията на туристически обекти, местонахождението на туристически обект;
* действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност;
* предоставяне на информация относно характеристиките на стоката;
* изказване на твърдения, че дадена стока може да лекува болести, в това число Ковид-19, нарушени функции на човешкия организъм или вродени дефекти;
* 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 информация относно условията за плащане в търговски обект и участие в обявена лотария;
* начисляване неправомерно на суми за пълен месечен абонамент за ползване на услуги след прекратяване на договор с потребител, без да се изчисляват правилно дължимите суми, съразмерно за дните, през които се предоставят услугите;
* други.

През отчетния период Върховният административен съд, като последна инстанция, се е произнесъл със 17 окончателни решения по обжалвани заповеди, издадени от КЗП, забраняващи прилагането на нелоялни търговски практики. От 17-те решения, 10 са в полза на КЗП, а в 7 случая съдът е приел, че не е налице нелоялна търговска практика.

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

 През 2021 година служителите на КЗП са работили по **21 934 жалби и сигнали от** граждани.В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

* по **16 545** 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;
* **3 681** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;
* **1 290** 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;
* **418** 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 2021 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 10652 обаждания и са извършени 1 783 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. След въвеждане на извънредното положение и последвалите ограничителни мерки, съществена част от обажданията касаят предоставянето на услуги – туристически, културни събития и възможността за отказ, както и предлагането на определени видове продукти и повишаването на техните цени в кратък период от време, възможност за връщане на стоки закупени от търговски обекти и други.

**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 2021 г. по системата **SAFETY GATE/GRAS-RAPEX** са обменени **7 056 уведомления\***, включващи нотификации\*\* и реакции\*\*\*, от които 6 489 уведомления са получени от страните-членки и от тях 2 026 са нотификации и 4 463 са реакции, а са изпратени 567 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН и МЗ/, в това число: 77 нотификации и 490 реакции.

***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.*

Най–много нотификации са обменени за следните категории продукти: детски играчки, електроуреди, моторни превозни средства, козметични продукти, бижутерия и продукти, съдържащи химически риск, маски като лични предпазни средства и медицински изделия.

От обменените реакции през 2021 г. е най-голям броят на тези, които касаят нотификации за моторни превозни средства.

 Изпратените 77 нотификации се отнасят за открити на българския пазар опасни стоки от компетенциите на КЗП за следните категории: „Облекло, текстилни изделия и модни артикули”, „Запалки”, „Изделия грижа за деца”, „Моторни превозни средства”, електронни цигари и никотинови течности и др.

Изпратените 490 реакции са за стоки от компетенциите на: КЗП – 482 броя; ДАМТН – 7 броя; МЗ – 1 брой. Най-голям брой реакции са изпратени за категорията „моторни превозни средства“.

**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, изделия за свободното време, градинско и къмпинг оборудване, мебели за домашна употреба, 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 изискванията 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 2021 г., по направлението са извършени **2 811 инспекции**, от които: **2 328 броя** проверки в обекти и **483 броя** документални проверки. Съставени са **102** АУАН и са издадени **105** 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 147 вида стоки** **(в това число от 51 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 Секторната програма на КЗП, като част от Националната програма за надзор на пазара, през отчетния период са извършвани проверки по следните кампании, заложени в план-програмата:

* ***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 детски стоки, детски облекла и обувки, и др.

По кампанията са извършени **1 741** инспекции, от които: **1 616** проверки в обекти и **125** документални проверки. Съставени са **71** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 35 вида стоки,за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са разклонители, щепсели, бебешка количка, детски облекла с малки части и с връзки, детски обувки с малки части и др.

Извършени са последващи действия във връзка с взетите проби и откритите опасни стоки. 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 106 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 120 последващи действия във връзка с връчване на заповеди за:

* временно спиране пускането и доставянето на пазара на стоки;

- незабавно и ефективно изтегляне на открити опасни стоки;

- 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 повечето 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 – електрическо и електронно оборудване”***

По кампанията са извършени 92 броя инспекции, в това число 85 проверки в обекти и 7 документални проверки. Съставени са 4 бр. АУАН. Проверени са търговски обекти, предлагащи за продажба електрическо оборудване за битови и подобни цели, извън обхвата на нисковолтовата директива /щепсели и контакти/ - магазини за електроуреди, железария и крепежни елементи. При проверките са взети проби от 4 вида стоки: щепсели, адаптери, разклонител с три гнезда.

* ***Национална кампания “БС - стоки, имитиращи храни”***

В резултат на извършените по кампанията 64 инспекции не е установено предлагане на стоки, които не са храни, но по своя външен вид, цвят, мирис, опаковка, етикетиране, обем, размер наподобяват храни и за които 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 или дори задушаване.

* ***Национална кампания „БС - детски облекла”***

По кампанията са извършени 109 броя инспекции в обекти, с цел установяване съответствието на детските облекла с изискванията на приложимите стандарти: БДС EN 14682:2015 „Безопасност на детски облекла, връзки и шнурове на детски облекла. Изисквания” и БДС ЕN 71-1-2014+А1:2018 „Безопасност на играчки, Част 1: Механични и физични свойства, т. 8.4 „Тест за устойчивост на опън” и т.8.2 „Тест за малки частици”. Констатирани са нарушения и са съставени 3 броя АУАН.

* ***Национална кампания „БС - запалки“***

 По кампанията са извършени 75 броя инспекции, в това число 59 проверки в обекти и 16 документални проверки. За констатирани нарушения са съставени 10 броя АУАН. Проверявано е за съответствие на запалките с изискванията на приложимите стандарти: БДС EN ISO 9994:2019 / EN ISO 9994:2019, ISO 9994:2019/ „Запалки. Спецификации за безопасност“ и стандарт БДС EN 13869:2016 /EN 13869:2016/ „Запалки. Изисквания за безопасност на запалки спрямо деца. Изисквания за безопасност и методи за изпитване“, както и за наличието на етикети с информация на български език за производител и вносител, предупредителни указания за безопасност и употреба.

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

По кампанията са извършени 123 броя инспекции, в това число 100 проверки в обекти и 23 документални проверки. Съставени са 4 бр. АУАН. По зададената кампания през различни месеци от отчетния период са проверявани следните приоритетни стоки: детски високи столчета за хранене и детски столчета за хранене, предназначени за монтиране на маса; шезлонги и бебешки люлки.

 За стоките от приоритетните групи 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: БДС EN 14988:2017+A1:2020 (EN 14988:2017+A1:2020) „Детски високи столчета. Изисквания и методи за изпитване; БДС EN 1272:2017 (EN 1272:2017) - „Изделия за отглеждане на малки деца. Столчета, предназначени за монтиране на маса. Изисквания за безопасност и методи за изпитване“; БДС EN 12790:2009 /EN 12790:2009/ „Изделия за отглеждане на малки деца. Шезлонги за малки деца“; БДС EN 16232:2013+A1:2018 /EN 16232:2013+A1:2018/ „Изделия за отглеждане на малки деца. Бебешки люлки“.

Във връзка с участието на КЗП в проект на ЕК за координирани дейности за надзор на пазара „CASP 2021“, специфична дейност „Шезлонги за малки деца и бебешки люлки“, по кампанията са взети проби от 12 вида стоки - 7 вида шезлонги и 5 вида бебешки люлки, от които 10 броя са изпратени за изпитване в избрана акредитирана лаборатория по проекта.

* **Национална кампания „БС – градинско и къмпинг оборудване”**

По кампанията саизвършени57 инспекции, от които: 35 броя проверки в обекти и 22 бр. документални проверки. Съставен е 1 брой АУАН. Проверени са търговски обекти, предлагащи за продажба приоритетна група стоки: барбекюта, които изгарят твърди горива. От търговците са изискани документи за произход, с цел извършване на насрещни проверки по веригата на доставка за установяваяне наличието на документи, удостоверяващи съответствието на стоките с изискванията за безопасност съгласно приложимия стандарт БДС EN 1860-1:2013+А1:2017„Барбекюта, използващи твърди горива. Изисквания и методи за изпитване“.

* **Национална кампания „БС - надуваеми артикули”**

 По кампанията са извършени 126 инспекции, от които: 108 проверки в обекти и 18 документални проверки. Съставени са 3 АУАН. В кампанията са включени следните приоритетни стоки: средства за плаваемост, които се държат и средства за плаваемост, в които децата се поставят седнали; домашни плувни басейни; малки домашни басейни; плаващи артикули за развлечение за употреба над и във вода.

 От търговците са изискани документи за произход, с цел извършване на насрещни проверки по веригата на доставка за установяваяне наличието на документи, удостоверяващи съответствието на стоките с изискванията за безопасност съгласно приложимите стандарти.

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

По кампанията са извършени 50 инспекции, в това число 34 проверки в обекти. През отчетния период са постъпили жалби и сигнали, по които са извършени проверки, с изразени съмнения относно безопасността на различни видове стоки: маски за лице, детски легла, детски колички и други. Във връзка извършените проверки са взети проби от 4 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 294 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни,** от които: **240** уведомления за **2 556 173** бр. стоки **от компетенциите на КЗП** и 54 бр. от компетенциите на друг контролен орган - ДАМТН, РЗИ, ИАЛ.

По повод постъпилите уведомления, от КЗП са извършени 374 инспекции, в т.ч. 126 проверени обекта на вносители и 248 документални проверки на вносители.

Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: мебели /маси и столове за домашна употреба, легла за възрастни/, стоки за деца, електронни цигари и течности за електронни цигари и маски, които не са от компетенциите на КЗП.

 През 2021 г. са заложени следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: маски за лице за обща употреба от населението; изделия за отглеждане на деца /детски колани и каишки за прохождане и подложки за повиване на деца с тегло до 15 кг за домашна употреба/; изделия за отглеждане на деца /детски кошари за игра в домашни условия/; градински мебели /столове, маси, шезлонги/; стоки за свободното време и спорт: ролкови кънки, скейтбордове и тротинетки; изделия за грижа за деца: шезлонги за малки деца и бебешки люлки; мебели - столове и маси за домашна употреба, легла с матраци; изделия, грижа за деца - бебешки проходилки; свещи за горене на закрито; лазерни показалки с батерии.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 51 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност.

През отчетния период, ***за 19 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: маски за обща употреба от населението, течности за ел. цигари, кош за спане и носене на бебета, градински столове, маси, електронни цигари с изображения на хранителни продукти върху опаковките, мебели за домашна употреба, велосипеди.

Във връзка с взети проби и открити опасни стоки **по постъпили уведомления от Агенция „Митници“ са издадени следните заповеди**: 24 – за временна забрана пускането на пазара на 34 вида стоки и 6 – за забрана пускането на пазара на 6 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 2021 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

 През периода са издадени **159 заповеди за налагане на принудителни административни мерки за 167 вида стоки и 10 вида услуги, както и за отмяна на наложени ПАМ**, в това число: издадени са **54 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 74 вида стоки,** за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им, като двадесет и четири от заповедите са за 34 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, както и **105 заповеди за забрана и изтегляне на 95 вида опасни стоки и 2 вида услуги**, като шест от заповедите са за 6 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;
* Национално сдружение на общините в Република България.

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

През 2021 г. са постъпили 79 заявления до общите помирителни комисии и са образувани 58 производства. Не са образувани производства по 11 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии /ПДОСПК/. Прекратени са 52 броя на основание чл.17, ал.3; чл.19, ал.3; чл.22, ал.1; чл.23, ал.5; чл.30, ал.4 от ПДОСПК. Изготвени са 25 броя помирителни предложения през годината, от които: 6 предложения са приети от страна на търговците, а 19 броя не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2021 г. са подадени общо 328 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 264 производства. Не са образувани помирителни производства при 64 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове /ПДПКПС/. Изготвени са 233 броя помирителни предложения през годината, от които: 120 предложения са приети, 103 броя не са приети, за 2 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията, а за 5 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни.

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

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2021 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 2020“, специфична дейност „Изделия за грижа за деца: бебешки гнезда, бебешки легла и детски спални чувалчета“ и специфична дейност „Столчета за автомобил“. През отчетния период експерти от Комисията са участвали в 6 онлайн работни срещи.

**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 5 онлайн работни срещи.

През отчетния период експерти от Комисията са участвали в две **срещи на Контактните точки на RAPEX** и две онлайн срещи на **Мрежата за защита на потребителите CSN.**

 На 02.03.2021 г. служители на КЗП взеха участие в проведена онлайн среща - медийно събитие на Системата за бързо алармиране /РАПЕКС/, на която комисарят на ГД „Правосъдие и потребители“ към ЕК представи накратко информация за дейността по системата РАПЕКС през 2020 г., а именно:

През 2020 г. органите от 31 участващи държави в мрежата Safety Gate (държави-членки на ЕС, плюс Норвегия, Исландия, Лихтенщайн и Обединеното кралство) са предприели рекордните общо 5 377 последващи действия /реакции/ във връзка с изпратените чрез системата РАПЕКС 2 253 сигнала за мерки, предприети срещу опасни продукти. Това представлява увеличение с повече от 20 % спрямо броя на последващите действия през 2019 г.  Според представения доклад, играчките представляват продуктовата категория, за която са подадени най-много сигнали (27 % от всички сигнали), следвани от моторните превозни средства (21 %), електрическите уреди и оборудването (10 %). Това показва, че надзорът на пазара в ЕС е насочен специално към децата, които са уязвима група потребители. Като цяло най-често подаваните сигнали са свързани с продукти, причиняващи наранявания като фрактури или сътресение на мозъка (25 %), следвани от химическите компоненти в продуктите (18 %) и рисковете от задавяне при децата (12 %).

От всички сигнали, подадени през 2020 г., 9 % се отнасят до продукти, свързани с COVID-19, предимно неефективни предпазни маски, изразяващи се в: 161 сигнала за маски, 3 сигнала за специални гащеризони, 13 сигнала за дезинфектанти за ръце и 18 сигнала за ултравиолетови лампи, които би трябвало да функционират като стерилизатори. Други примери за опасни, свързани с COVID-19 продукти, публикувани на Safety Gate, са дезинфектанти, съдържащи токсични химикали, като метанол, който може да доведе до слепота или дори смърт при поглъщане, или ултравиолетови дезинфектанти, които излагат потребителите на силно облъчване, причиняващо кожни дразнения.

Друго действие за защита на потребителите е [инициативата „Ангажимент за безопасност на продуктите“](https://ec.europa.eu/info/files/product-safety-pledge_en), която определя конкретни доброволни действия на местата за търговия за бързо премахване на оферти за опасни продукти от техните платформи. Към момента 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, а от 01 март 2021 г. — Etsy и Joom.

Съгласно представения доклад, през 2020 г. за България са валидирани 40 нотификации. Изпратените нотификации от България по групи стоки и рискове са както следва:

По групи стоки:

20% за текстилни продукти – детски облекла с връзки и малки части;

15% за моторни превозни средства;

13% за играчки;

Други – изделия грижа за деца; стоки, имитиращи храни; градински мебели; други;

По рискове:

36% - наранявания

27% - задавяне

11% - химически

През 2020 г. са изпратени 470 реакции от България за предприети последващи действия по нотификации, предимно по отношение на моторни превозни средства.

През отчетния период експерти от КЗП са взели участие и в следните онлайн работни срещи: онлайн съответствие на енергийното етикетиране; 2 срещи на експертната група на ЕК – ADCO-гуми**,** обучение за системите ICSMS и EPREL, уебинар относно спазването на енергийното етикетиране на предлаганите продукти онлайн, среща за връчване на награди за безопасност на продуктите, обучителен уебинар на Академията за електронно правоприлагане на Европейската комисия за предоставяне подкрепа на служителите от органите за надзор на пазара, работещи по правоприлагането в тази област по въпросите на защитата на потребителите и безопасността на продуктите при онлайн търговията, обучение за взаимопомощ за системата ICSMS, въведение за оперативна съвместимост на Safety Gate, среща на ADCO групата за енергийно етикетиране на продуктите, 11-ти Форум за обмен на информация за изпълнение на надзора на пазара на превозни средства.

За отчетния период от експерти на КЗП са попълнени 6 бр. въпросници, получени чрез системата за споделяне на информация и познания wiki и във връзка с контролната дейност на КЗП, относно: наказателни мерки и механизми за прилагане в съответствие с Регламент (ЕС) 2020/740 за етикетирането на гуми по отношение на горивната ефективност и други параметри; показатели за оценка капацитета на държавите-членки за прилагане на законодателството за защита на потребителите и безопасността на продуктите; дейността на КЗП по отношение на законодателството за гумите на експертната група на ЕК – ADCO-гуми; въпросник от UNCTAD на тема „Условия за предотвратяване на трансграничното разпространение на опасни потребителски продукти“ - Работна група по безопасност на потребителските продукти по линия на Мрежата на Съюза за съответствие на продуктите; въпросник относно комуникацията по проект CASP 2021; въпросник – проучване от CINEA за информиране на бъдещи проекти за надзор на пазара на енергийна ефективност.

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 12 бр. сигнали и са обработени 11.

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 Работна група № 3 „Право на установяване и свободно предоставяне на услуги” към СЕВ по досие 2020/0361 (COD) относно предложение за Регламент на Европейския парламент и на Съвета за Единния пазар на цифрови услуги (Законодателен акт за цифровите услуги) и за изменение на Директива 2000/31/ЕО и в "Междуведомствената работна подгрупа към Работна група № 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)“​".

 КЗП е бенефициент и по ДБФП № BG05SFOP001-2.019-0049-C01 за изпълнение на проект №BG05SFOP001-2.019-0049 "**Повишаване на квалификацията на служителите в регионалните дирекции на Комисията за защита на потребителите, чрез придобиване на нови знания и надграждане на уменията в защита правата на потребителите" финансиран по ОПДУ, съфинансирана от ЕС чрез ЕСФ**. Общата стойност на проекта е 199 098,00 лв. Срокът за изпълнение на проекта е 18 месеца, считано от 29.05.2020 г.

**Общата цел** на проекта е да се подобрят специализираните знания и умения на служителите в шестте регионални дирекции на ГД „Контрол на пазара“, която е част от специализираната администрация на Комисията за защита на потребителите.

През 2021 г. продължи и приключи изпълнението на проекта, като се реализираха обучения  в следните тематични направления: „Прилагане на Закона за потребителския кредит, в т.ч. и практиките в резултат на непрекъснатия процес на дигитализация на финансовите услуги”; „Добри европейски и национални практики на контролните органи по ЗЗП, свързани с договорите извън търговския обект”; „Прилагане на Регламент 2006/2004 и промените с Регламент 2017/2394” и „Законодателна регламентация на търговията с тютюневи и свързаните с тях изделия”. Служителите успешно преминаха теоретичната и практическа част на специализираните обучения по всички тематични направления, което ще осигури подобрена координация и повишена ефективност в работата им при контролната дейност.

**6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ /ЕПЦ България/.**

 През 2021 година ЕПЦ България работи по заложените цели в работната програма, както следва:

Съдействие за решаване на трансгранични потребителски спорове. Предоставяне на съвети и информация на потребителите.

През 2021 година Европейският потребителски център (ЕПЦ) в България е бил сезиран за **2033** случаи, от които **1344** са запитвания и **689** – жалби. Приблизително 76% от жалбите са подадени от потребители от България срещу търговци от друга държава в ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство, а останалите са жалби на чужди граждани срещу търговци, регистрирани в България. Най-много от жалбите, получени от български потребители, са насочени срещу търговци от Ирландия, Румъния и Унгария.

**Информиране на потребителите за приложимото законодателство:**

ЕПЦ България предоставя информация на потребителите чрез различни канали – чрез организиране на събития и изнесени информационни щандове, както и на своята интернет страница [www.ecc.bg](http://www.ecc.bg/), в профилите си в социалните мрежи – Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, чрез интервюта за различни медии.

И през миналата година ЕПЦ продължи със своята дейност по отношение на информирането на търговците за потребителското законодателство, като представители на центъра се включиха в различни обучителни семинари. На 29 юни 2021 г. съвместно с Enterprise Europe Network към Българската търговско-промишлена палата беше организиран уебинар на тема: „Предизвикателствата пред онлайн магазините“. В него взеха участие и представители на Комисията за защита на потребителите. На 9 септември 2021 г. центърът организира кръгла маса на тема „Предизвикателствата пред потребители и търговци при онлайн пазаруване“, в която се включиха представители на Комисията за защита на потребителите, както и представители на потребителски и търговски организации.

Екипът на ЕПЦ България изнесе и онлайн лекция пред студенти, за да ги запознае с техните права и задължения като потребители, включи се и в събития, организирани от Университета за национално и световно стопанство, гр. София.

По случай 9 май, Денят на Европа, ЕПЦ България участва в кампания, организирана заедно с информационен център Европа Директно Пловдив в град Пловдив.

През 2021 г. ЕПЦ България организира информационни кампании в различни точки по българското Черноморие, включително и на автогарите в Бургас и Варна и на пристанище Бургас, както и в Казанлък, Карлово, Долна Баня и Елин Пелин.

Центърът се включи в информационни кампании в Благоевград, Дупница и Перник в партньорство с други европейски мрежи, както и в туристическо изложение, организирано от община Русе. Успоредно с това ЕПЦ България участва и в онлайн събития, организирани от центровете Европа Директно във Враца и Видин.

По време на събитията на място ЕПЦ предоставяше информационни материали и даваше съвети за правата на посетителите във връзка с конкретни техни казуси.

ЕПЦ осъществява функция и като контактна точка по Регламента за Платформата за онлайн решаване на спорове.

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

През 2021 година Комисията за защита на потребителите присъства активно в публичното пространство чрез средствата за масово осведомяване. Проведени са и различни информационни кампании, които имат за цел да повишат познанията на гражданите относно техните потребителски права.

* **Информационни материали**
* Нови енергийни етикети на електроуредите

Напредъкът на технологиите през последните години позволи преобладаващата част от предлаганите електроуреди да заемат най-високите класове (А+, А++, А+++, според досегашните етикети). Несъответствието на скалата с развитието на пазара рефлектира във все по-неясно разграничаване на степента на ефективност на различните модели, което силно затрудни избора на потребителите.

За да се подпомогнат потребителите, енергийният етикет бе актуализиран, а изискванията към отделните енергийни класове бяха повишени. Новата схема на енергийно етикетиране се въвежда с Регламент (ЕС) 2017/1369 и съответните делегирани актове на Европейския съюз и прилагането ѝ започва поетапно от 2021 година.

# **Награда на ЕС за иновации и високи постижения в областта на безопасността на продуктите – покана за участие**

**Безопасността на потребителите е сред ценностите, отстоявани от Европейския съюз. Наградата на ЕС за безопасност на продуктите се организира за втори пореден пъти и ще бъде връчена на предприятия, които полагат изключителни грижи за защитата на своите клиенти и прилагат най-строгите стандарти. За дружествата, които се стремят към високи постижения и имат доказан опит в тази област, това е чудесна възможност за изява.** Наградата на ЕС за безопасност на продуктите осигурява разпознаваемост и популярност на големи и малки предприятия от сектора, които поставят безопасността на потребителите в основата на своята дейност. Тя също така има за цел да повиши осведомеността на потребителите относно безопасността на продуктите и да ги насърчи да правят по-информиран избор при покупките.

Тази година Наградата на ЕС за безопасност на продуктите е организирана в две категории — защита на безопасността на уязвимите групи потребители и съчетаване на безопасност и нови технологии. Ще бъдат избрани общо 12 победители — три МСП и три по-големи дружества във всяка от двете тематични категории, на които ще бъдат присъдени съответно златно, сребърно или бронзово отличие.

* Нов закон гарантира по-висока степен на защита на потребителите при онлайн пазаруването

Законът за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, който беше гласуван в последните работни дни на Народното събрание, ще повиши значително нивото на потребителската защита. Законът осъвременява законодателството по отношение на случаите, когато се купуват стоки и услуги от онлайн магазини и се облекчава процедурата за прилагането на потребителските права. Чрез него се въвеждат разпоредбите на Директива (EC) 2019/770 за договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, както и на Директивата (EC) 2019/771 за договорите за продажба на стоки.

# Отмениха полета ви преди повече от година?

Всички пътници могат да избират между възстановяване на сумата за билета или полет на близка или по-късна дата, ако полетът не се е състоял и решението за това е дошло от авиокомпанията. Съгласно тълкувателни насоки на Европейската комисия относно Регламент 261 на ЕС за правата на пътниците в контекста на развиващата се ситуация с Covid-19, опериращият въздушен превозвач трябва да предложи на пътниците този избор.

За да се възползват пътниците от защитата на регламента, те трябва да заминават от летище, което се намира в ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство. В този случай правилата важат за всички авиокомпании, но мрежата ECC-Net може да съдейства, ако превозвачът е регистриран в страна-членка, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство. Регламентът е в сила  и за пътници, които тръгват от летище в трета страна и кацат в страна-членка, в случай че полетът се изпълнява от компания от Общността.

# Европейската комисия преразглежда правилата на ЕС за безопасността на продуктите и потребителските кредити

На 30 юни 2021 г. Европейската комисия предложи да бъдат преразгледани два набора от правила на ЕС с цел укрепване на правата на потребителите в свят, преобразен от цифровизацията и пандемията от COVID-19. Комисията укрепва своята предпазна мрежа за потребителите в ЕС, например като гарантира, че опасните продукти се изземват от пазара или че офертите за кредит се представят на потребителите по начин, който е ясен и лесен за четене чрез цифрови устройства. С предложението се актуализират действащата [Директива относно общата безопасност на продуктите](https://ec.europa.eu/info/general-product-safety-directive_en) и [правилата на ЕС за потребителските кредити с цел да се защитят потребителите](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/credit/consumer-credit_en).

### Как да се предпазим от нелоялни търговци по време на Коледното пазаруване?

Публикувани са съвети към потребителите относно внимателно пазаруване в периодите на кампания „Черен петък“ или за Коледните празници, като е насочено вниманието към предварително проучване на цените или други характеристики на стоки и услуги, преди пристъпване към покупка.

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

През 2021 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:

* Национални ефирни телевизии – БНТ, БТВ, Нова телевизия
* Кабелни телевизионни оператори – България он еър, Евроком, Блумбърг
* Информационни сайтове – blitz.bg, pik.bg, dariknews.bg
* Радиостанции – БНР, Дарик радио
* Вестниците – 24 часа, Телеграф

 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 2021 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 да пазаруват в извън работно 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 добави 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:

* По-безопасно ли е плащането с кредитна карта?
* Какво трябва да знаем за изискването на лични данни при онлайн пазаруване?
* **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 2021 г., които имат за цел да откроят актуални акценти, непрекъсната обмяна на добри практики и опит в областта на потребителската защита, като:

* Работна кръгла маса на тема „Предизвикателствата пред потребители и търговци при онлайн пазаруване“ с особено внимание към продажбите в социалните мрежи;
* 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 2021 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.

* **Отменени полети**

През отчетния период Европейски потребителски център България публикува информационни материали в помощ на потребителите относно често задавани въпроси за отменени полети:

* Предложение за ваучер или нов полет преди повече от година – можете ли да очаквате възстановяване на сумата?
* Само полетът на отиване е отменен?
* Пътник планира полет за дата след изтичане на ваучера?
* От авиокомпанията насочват към посредник?

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 2021 год. е утвърден от министъра на икономиката. Утвърденият план на приходите е в размер на 120 000 лв., а на разходите е в размер на 4 908 700 лв. В резултат на извършените през годината промени по бюджета на КЗП, уточненият план на разходите към 31.12.2021г. е в размер на 5 658 700 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2021 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

**Приходи**

Годишният утвърден план на приходите по бюджета на КЗП за 2021 г. е в размер на 120 000 лв., а изпълнението им към 31.12.2021 г. възлиза на 136 084 лв., или 113,4 % спрямо годишния план.

През 2021 г. общо събраните приходи от глоби, имуществени санкции и съдебни разноски по издадени наказателни постановления (НП) от КЗП са в размер на 1 061 759 лв., в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование на нормативния акт, по който са наложени глобите/имуществените санкции  | Общо събрани приходи | в т.ч. платени доброволно от нарушителите | в т.ч. събрани от НАП |
| 1 | * Закон за защита на потребителите
 | 698 381 | 372 522 | 325 859 |
| 2 | * Закон за туризма
 | 214 779 | 67 660 | 147 119 |
| 3 | * Закон за потребителския кредит
 | 92 880 | 92 880 |   |
| 4 | * Закон за виното и спиртните напитки
 | 8 600 | 3 000 | 5 600 |
| 5 | * Закон за електронната търговия
 | 4 850 | 4 600 | 250 |
| 6 | * Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия
 | 16 572 | 11 800 | 4 772 |
| 7 | * Валутен закон
 | 4 689 | 3 550 | 1 139 |
| 8 | * Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия (отм.)
 | 593 |  | 593 |
| 9 | Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние | 1 000 | 1 000 |  |
| 10 | * Други приходи, в т.ч. съдебни разноски
 | 19 415 | 19 254 | 161 |
|  | * **ОБЩО:**
 | **1 061 759** | **576 266** | **485 493** |

Разпределението на приходите от наложените от Комисията за защита на потребителите 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. 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.
* 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 2021г. се разпределят в приход по следните бюджети:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Направления на разпределение | Отчислениялева | Дял(%) |
| 1. | Министерство на икономиката | 372 522 | 35,08% |
| 2. | Централен бюджет |  485 493 | 45,73% |
| 3. | Министерство на туризма | 67 660 | 6,37% |
| 4. | Комисия за защита на потребителите  | 136 084 | 12,82% |
|  | * **ОБЩО:**
 | **1 061 759** | **100 %** |

**Разходи**

Уточненият план на разходите по бюджета на КЗП за 2021 г. е в размер на 5 658 700 лв., а отчетените за годината разходи възлизат на 5 632 859 лв., което представлява изпълнение 99,54 % спрямо плана. Изпълнението на разходите включва:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показател** | **Годишен план** | **Отчет за 2021г.** |  | **Изпълнение %**  |
| 1 | 2 | 3 |  | 4 (к.3/к.2) |
| § 01-00 Заплати и възнаграждения за персонала, нает по трудови и служебни правоотношения | 2 790 800 | 2 769 538 |  | 99,24 |
| §02-00 Други възнаграждения и плащания за персонала | 426 600 |  425 301 |  | 99,70 |
| §05-00 Осигурителни вноски от работодатели |  892 500 |   889 435 |  | 99,66 |
| §10-00 Издръжка | 1 266 000 | 1 265 862 |  | 99,99 |
| §19-00 Платени данъци, такси и административни санкции | 34 200 |  34 152 |  |  99,86 |
| §29-00 Други разходи за лихви | 80 | 57 |  | 71,25 |
| §52-00 Придобиване на дълготрайни материални активи | 213 760 | 213 756 |  | 99,99 |
| §53-00 Придобиване на нематериални дълготрайни активи | 34 760 | 34 758 |  | 99,99 |
| **ОБЩО:** | **5 658 700** | **5 632 859** |  | **99,54** |

**9. Заключение**

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2022 г. са определени целите, към чието постигане ще се стреми:

* Усъвършенстване процеса на работа по постъпващите в институцията жалби на гражданите в посока намиране на оптимални решения на казусите и повишаване ангажираността на търговците;
* 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;
* 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;
* 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.