**ДОКЛАД**

**ЗА**

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ЗА 2020 ГОДИНА**

**СОФИЯ**

**2021**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

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

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

***3. Безопасност на стоките и услугите..…………………………………………… 14***

***4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)21***

***5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики………………………………………………………………………………………21***

***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.…………………………………………………………….….........35***

***9. Заключение…………………………………………………....…………...................39***

**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

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

GRAS - 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

ЕхО - инициатива „Обмен на служители” по Програма за защита на потребителите (2014-2020) на Европейската комисия

1. **Увод**

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е колегиален орган към министъра на икономиката. Основните й 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.

 **Дейностите на КЗП през 2020 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:**

1. Ефективен надзор на пазара посредством прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите срещу придобиване на опасни стоки и услуги, включително чрез засилено сътрудничество между националните органи и системата RAPEX.

2. Оптимизиране на сътрудничеството и координацията между националните и европейските контролни и регулаторни органи и осигуряване на безпроблемно прилагане на Регламент  2017/2394.

3. Развитие и усъвършенстване на системата за повишаване квалификацията на служителите по отношение прилагането на хармонизираното с правото на ЕС българско законодателство за защита на потребителите.

4. Развитие и прилагане на практики, които да повишат нивото на информираност на всички икономически субекти на пазара по отношение на законодателството в областта на потребителската защита.

5. Повишаване на нивото на защита на икономическите интереси на потребителите чрез оптимизиране на процеса по контрол върху прилагането на нелоялни търговски практики от страна на икономическите оператори.

Докладът е съобразен с целите на Комисията за 2020 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 **20 755** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **1 023** акта за административни нарушения и са издадени **1 203** 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* | 16474 | 732 | 823 |
| *ЗЕТ* | 49 | 12 | 7 |
| *ЗТ* | 3551 | 207 | 302 |
| *ЗПК* | 292 | 37 | 29 |
| *ЗКНИП* | 7 | 0 | 5 |
| *ЗВСН* | 16 | 0 | 6 |
| *ЗУО (и наредбите)* | 194 | 0 | 0 |
| *ЗТТСТИ* | 25 | 12 | 14 |
| *ЗДвП (и наредбите)* | 11 | 0 | 0 |
| *ЗПФУР* | 38 | 0 | 0 |
| *НДЗК* | 98 | 23 | 17 |
| **ОБЩО** | **20755** | **1023** | **1203** |

**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 **15344 инспекции**. Съставени са **731 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 **5248** инспекции в търговски обекти в цялата страна, в резултат на които са съставени **143** 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 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 **5** проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, ракия, ром – 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 някои от изпитаните физико-химични показатели.

Приключени са 25 броя инспекции по спазване изискванията на Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия, възложени в края на предходната година. За констатирани нарушения са съставени 12 бр. АУАН. През отчетната година са получени резултатите от изпитване на взетите проби от 14 вида течности за електронни цигари, които имат за цел установяване съответствието на състава на течностите за електронни цигари с информацията върху потребителската опаковка и външната опаковка на продуктите.

 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, автомобилни гуми, батерии и акумулатори, електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 волта. Във връзка с постъпили жалби и сигнали на потребители е осъществен надзор на пазара на продукти, свързани с енергопотреблението и автомобили и резервни части за тях. Общият брой на инспекциите е **1010 броя**, а съставените АУАН са **11 броя.**

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

През отчетния период са извършени **292 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 **37 акта** за установени нарушения на ЗПК и са издадени **29** НП.

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

През отчетния период са извършени **3551** 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 **207** АУАН и са издадени **302** 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 местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията и 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 /нова от 03.07.2020 г., ДВ бр.59/, 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, на ски писти, както и по повод постъпили жалби на потребители.

За отчетния период има издадени **15** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПАМ) „временно затваряне на туристически обект” и **3** заповеди за отмяна на наложената мярка. През 2020 г. са докладвани **8** 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 въведеното през месец март извънредно положение в страната, последвалата го извънредна епидемична обстановка и затварянето или променен режим на работа на всички туристически обекти, контролната дейност по това направление за отчетния период е основно по жалби и сигнали на потребители, поради което и общите количествени показатели са значително по-ниски в сравнение с 2019 г., но 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 2020 г. са анализирани 76 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 **11 066 клаузи** е установено наличието на 113 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови /банкови и небанкови/ институции, туроператори, застрахователи, пощенски оператори и др. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

Заведени са 2 иска за защита на колективните интереси на потребителите за прогласяване на неравноправност на клаузи от общи условия на потребителски договори.

Колективните искове във връзка с наличие на неравноправни клаузи са заведени срещу търговци в сферата на:

**•** *управление на жилищен комплекс – 1 брой;*

* *финансови услуги – 1 брой.*

И двете дела са висящи към момента. По предявени в предходните години колективни искове към момента са висящи 6 дела, като 1 от тях е по предявен през 2017 г. иск, 4 от 2018 г. и 1 е от 2019 г. През 2020 г. има постановени 4 решения по дела от предходни години и по 2 дела са сключени спогодби поради промяна на неравноправните клаузи от страна на търговците в хода на делото.

**Договори за продажба от разстояние**

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.

По повод постъпило писмо от ВАП и възложено с него извършване на проверки за спазване изискванията на Закона за защита на потребителите при осъществяване на **продажба на лекарствени продукти чрез сключване на договори за продажба от разстояние** в нарушение на чл. 58 от ЗЗП, през периода на въведеното извънредно положение от експерти на Дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние” са извършени **522** проверки за спазване изискванията на ЗЗП. Установени са **21** нарушения. Изпратени са **2 бр. уведомления до ИАЛ** за продажба през интернет на лекарства, отпускани без лекарско предписание от лица, които не са посочени в списъка на лицата, които извършват търговия по интернет с лекарствени продукти без лекарско предписание.

През м. ноември е проведена кампания **„Черен петък 2020“**, по време на която са извършени по **63** проверки на популярни онлайн магазини с цел да се установи точността на предоставената информация по отношение обявените намалени цени на стоки, предлагани за продажба от разстояние.

В периода 20 октомври – 20 Ноември 2020 г. във връзка с провеждане на кампания **SWEEP 2020** на тема **„Подвеждащи твърдения за устойчивост”** са извършени проверки на **10** интернет страници. В обсега на SWEEP 2020 бяха включени оферти/реклами, в които търговците използват твърдения за устойчивост. За всяка една от проверяваните интернет страници е попълнен отделен въпросник.

През отчетния период са извършени **38** 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 **49 проверки**, свързани с изпращане на непоискани търговски съобщения и непредоставяне на информация относно идентификацията на доставчика на услуги на информационното общество. В хода на проверките са констатирани нарушения, за които са съставени **12 АУАН** и са издадени **7** наказателни постановления. Най-често нарушенията на ЗЕТ се изразяват в изпращане на непоискани търговски съобщения до електронни адреси, 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 **241 случая** за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са **86** практики, които са прилагани от конвенционални и онлайн търговци в различни пазарни сектори – туристически услуги, хранителни и нехранителни стоки, електронни съобщителни услуги, недвижими имоти, при продажби от разстояние и извън търговските обекти и др.

Прилаганите нелоялни търговски практики се отнасят към:

* предоставяне на информация относно цената на предлагани продукти (намаления, промоции, специални предложения и др.);
* предоставяне на информация относно туристически услуги, за вида и категорията на туристически обекти;
* 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, нарушени функции на човешкия организъм или вродени дефекти
* други.

През отчетния период Върховният административен съд се е произнесъл с окончателни решения по обжалвани заповеди, издадени от КЗП забрана на прилагането на нелоялни търговски практики. От 29-те решения 22 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 2020 година служителите на КЗП са работили по **22 375 жалби и сигнали от** граждани.В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

* по **16823** 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;
* **3507** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;
* **1201** 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;
* **844** 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.

По постъпилите жалби са извършени общо **9655** инспекции – проверени са търговски обекти или дружества и онлайн магазини, при които за установените нарушения са съставени **377** акта.

През 2020 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 13516 обаждания, 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.

**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 2020 г. по системата **SAFETY GATE/GRAS-RAPEX** са обменени **7188 уведомления\***, включващи нотификации\*\* и реакции\*\*\*, от които 6680 уведомления са получени от страните-членки и от тях 2113 са нотификации и 4567 са реакции, а са изпратени 508 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН и МЗ/, в това число: 37 нотификации и 471 реакции.

Най–много нотификации са обменени за следните категории продукти: играчки, облекло, текстилни изделия и модни артикули, моторни превозни средства, електрически уреди и ел. оборудване, лични предпазни средства.

От обменените реакции през 2020 г. е най-голям броят на реакциите, които касаят нотификации за моторни превозни средства.

 Изпратените 37 нотификации се отнасят за открити на българския пазар опасни стоки и са разпределени по компетенции, както следва:

* КЗП – 29 броя от следните категории: „Облекло, текстилни изделия и модни артикули”, „Стоки, имитиращи храни”, „Изделия и грижа за деца”, „Градинско оборудване”, „Стоки за шега“, Моторни превозни средства и др.;
* ДАМТН – 5 броя;
* МЗ – 3 броя.

Изпратените 471 реакции са за стоки от компетенциите на КЗП. 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, градински мебели, самоделно оборудване, надуваеми изделия, стоки, имитиращи храни, услуги на детски площадки 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 система **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 задачата да установят спазват ли търговците 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.

----------------------------------------

***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 сигнализираи **реакции\*\*\* -** случаи, в които държава-членка изпраща информация относно предприети последващи действия по вече нотифицирана стока.

Съгласно заложените в план-програмите кампании през 2020 г., по направлението са извършени **1835 инспекции**, от които: **1536 броя** проверки в обекти и **299 броя** документални проверки. Съставени са **85** АУАН и са издадени **96** наказателни постановления.

Констатираните нарушения най-често се свеждат до липсата на етикети за производител, вносител и съществени характеристики на стоките и липса на документи за проследяване на стоките.

При извършените проверки по различните кампании в направлението са **взети проби от 123 вида стоки** **(в това число от 77 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 **GRAS-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, стоки от типа „за един лев”, сувенири, обекти, предлагащи запалки и др.

По кампанията са извършени **1067** инспекции, от които **957** проверки в обекти и **110** документални проверки. Съставени са **79** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 27 вида стоки,за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са детско гърне, свещи и други стоки, имитиращи храни, детски облекла с връзки и малки части, изкуствена коледна елха, лазерни показалки, адаптери, разклонители, щепсели, стоки за шега, излъчващи ел. импулси 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 41 насрещни проверки по представени документи за произход на доказано опасни стоки и стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на тяхната безопасност.

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

Извършени са 69 последващи проверки във връзка с връчване на заповеди за:

* временно спиране доставянето на пазара на стоки и услуги;

- незабавно и ефективно изтегляне на открити опасни стоки и услуги;

- отмяна на наложени принудителни административни мерки.

През периода са извършени 45 последващи проверки по връчени заповеди за налагане на 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 - Надуваеми продукти”***

По кампанията са извършени 40 инспекции, в това число 36 проверки в търговски обекти, в които е констатирано наличие на надуваеми продукти от компетенциите на КЗП. При две от проверките е констатирано, че се предлагат за продажба надуваеми продукти, за които са възникнали съмнения, че крият риск за здравето на потребителите и могат да бъдат опасни, като са взети проби от 3 вида стоки: домашен плувен басейн и надуваеми дюшеци. Същите са предложени за продажба без необходимата маркировка и предупреждения относно рисковете, поради което са взети проби с цел установяване съответствието на стоките с изискванията на приложимите стандарти.

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

В резултат на извършените по кампанията 120 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.

Във връка с постъпила в КЗП информация, отделно от горните инспекции са извършени 14 проверки за свещи, имитиращи храни, предлагани чрез различни фейсбук-страници. Установени са над 15 вида свещи, украсени с различни декоративни елементи с форма на плодове и шоколадчета, привлекателни за малки деца, които вероятно се отделят. Предстои да бъдат закупени проби с цел установяване безопасността на стоките.

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

По кампанията са извършени 27 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”. По време на проверките не са възникнали съмнения по отношение безопасността на стоките и не са констатирани нарушения.

* ***Национална кампания „БС - Стоки за деца“***

 По кампанията са извършени 92 броя инспекции, в това число 77 проверки в обекти. Във връзка с участието на КЗП в проект за координирани дейности по надзор на пазара „CASP 2020” на ЕК са извършени проверки в търговски обекти, с цел установяване на безопасността на предлаганите на пазара „Изделия грижи за деца” като: бебешки гнезда, легла, спални чувалчета и детски столчета за кола. При част от проверките е установено, че за предлаганите за продажба стоки не е налична цялата информация по отношение на маркировка - информация необходима преди покупка и инструкции за безопасна употреба. При извършените проверки са взети проби от 6 вида стоки, които са изпратени за изпитване в акредитирана лаборатория, избрана по проекта.

 Извършени са насрещни проверки при производители/вносители на детски столчета за автомобил, спални чувалчета, бебешки гнезда, бебешки легла. За два модела детски спални чувалчета е установено несъответствие с приложимия стандарт след лабораторно изпитване, възложено от производителя.

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

По кампанията са извършени 20 инспекции, в това число 16 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: четки за бормашина, бебешка количка, часовник, измерващ пулс и ниво на кислород, електрически контакти и стоки, имитиращи храни, както и по отношение на предоставяни услуги в аквапарк и детска площадка към апартаментен хотел.

По кампанията са извършени и последващи проверки по връчване на заповеди за налагане на принудителни административни мярки.

 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 467 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни, от които: 447** уведомления за **5 499 421** бр. стоки **от компетенциите на КЗП** и 20 бр. препратени по компетентност, съответно: 13 бр. на ДАМТН, 2 бр. на РЗИ, 3 бр. на ИАЛ, 1 бр. на БАБХ и 1 бр. на ИА „Автомобилна администрация“.

По повод постъпилите уведомления от КЗП са извършени 469 инспекции, в т.ч. 304 проверени обекта на вносители и 165 документални проверки на вносители.

Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: текстилни изделия, изделия грижа за деца, градинско оборудване и запалки.

През 2020 г. са заложени следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: стълби; запалки; изделия за грижа за деца: бебешки гнезда, креватчета и люлки за бебета с вътрешна дължина до 900 mm, детски спални чували и детски столчета за автомобил (системи за обезопасяване на деца); биберони-залъгалки и държачи за биберони, бебешки проходилки, детски креватчета; детски колички; велосипеди (детски двуколесни велосипеди с височина на седалката над 435 mm и максимална височина на седалката от 635 mm; градски и шосейни велосипеди, състезателни велосипеди; велосипеди BMX) и детски седалки; градински мебели - маси, столове за градина, шезлонги (дървени, метални, пластмасови или от друг материал); свещи за горене на закрито.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 77 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност.

През отчетния период, ***за следните 18 броя от постъпилите уведомления*** са върнати обратни уведомления до Агенция „Митници“ за стоки **с *„режим на внос забранен”***: трапезни маси, стълби, велосипеди, столове, табуретки, маски за лице за обща употреба от населението. Причината е, че не са представени документи, удостоверяващи тяхната безопасност.

Във връзка с взети проби и открити опасни стоки **по постъпили уведомления от Агенция Митници са издадени следните заповеди**: 12 – за временна забрана пускането на пазара на 42 вида стоки, 2 – за забрана пускането на пазара на 2 вида опасни стоки и 1 - за обвързване пускането на стока на пазара с предварителни условия, чието изпълнение ще я направи безопасна.

 **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 2020 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

 През периода са издадени **39 заповеди за забрана пускането на пазара и незабавно и ефективно изтегляне от пазара на 55 вида опасни стоки**. Двеот издадените заповеди са за 2 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“.

 Издадени са **30 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 83 вида стоки,** за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им. Дванадесет от заповедите са за 42 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 2020 г. са постъпили 126 заявления за общи помирителни производства и са образувани 81 производства. Не са образувани производства по 22 от постъпилите заявления, подадени от потребители, тъй като не съдържат декларация по чл.18, ал.5 от Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии /ПДОСПК/, прекратени са 81 броя на основание чл. 17, ал. 3; чл. 19, ал. 3; чл. 22, ал. 1 и ал. 2; чл. 23, ал. 5; чл. 30, ал. 4 от ПДОСПК. Изготвени са 26 броя помирителни предложения през годината, от които: 1 предложение е прието, а 25 броя не са приети, като най-често предложенията не са приемани от търговците.

През 2020 г. са подадени общо 228 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 194 производства. Не са образувани помирителни производства при 36 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове /ПДПКПС/. Изготвени са 199 броя помирителни предложения през годината, от които: 72 предложения са приети, 110 броя не са приети, а за 17 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни.

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

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2020 г., КЗП участва в изпълнението на няколко европейски проекта и инициативи, включващи посочените по-долу дейности.

**Изпълнение на европейски проект по договор № 752591 EEPLIANT2 “Продукти, отговарящи на изискването за енергийна ефективност 2”** (Хладилни уреди за домашна употреба) с продължителност 30 месеца, стартирал м. септември 2017 г. През отчетния период експерти от КЗП са взели участие в заключителна среща по проекта. На 22 януари 2020 г. се проведе национално събитие, което имаше за цел да популяризира дейностите по проект на Европейската комисия „EEPLIANT2“ (Продукти, съответстващи на изискването за енергийна ефективност 2) по програма „Хоризонт 2020” чрез представяне на обща информация за резултатите и постиженията.

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 07.07.2020 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 2019 г., а именно:

През 2019 г. властите от 31 страни-участнички в системата за бързо предупреждение са обменили общо 2 243 сигнала за опасни продукти чрез системата РАПЕКС, във връзка с които са изпратени 4 477 последващи действия /реакции/. Това представлява увеличение с 10% от миналата година и 63% от 2015 г. насам.  Според представения доклад играчките са най-нотифицираната категория продукти (29% от общите уведомления), следвани от моторни превозни средства (23%) и електрически уреди и оборудване (8%). Най-нотифицираните рискове са свързани с продукти, причиняващи наранявания (27%), като фрактури или сътресения. Химическите компоненти в продуктите са втората най-често срещана опасност (23%), последвана от рискове от задушаване за деца (13%).

Съгласно представения доклад, през 2019 г. за България са валидирани 62 нотификации, което нарежда страната на 12-то  място.

Изпратените нотификации от България по групи стоки и рискове са както следва:

По групи стоки:

42% за текстилни продукти – детски облекла с връзки и малки части;

18%  Изделия, грижа за деца –  приспособления за носене на бебе - слингове, кенгуру, детски креватчета;

10%  Електрически уреди и оборудване – щепсели и контакти за битова употреба;

Други - лазерни показалки; стоки, имитиращи храни;

По рискове:

28% - Наранявания

22% - задавяне

10% - електрически удар

През 2019 г. са изпратени 323 реакции от България за предприети последващи действия по нотификации, предимно по отношение на моторни превозни средства.

През същия период експерти от КЗП са взели участие в участие в 7 /седем/ проведени онлайн срeщи по проект за Координирани дейности за надзор на пазара на Eвропейската комисия **CASP 2020** и в 1 заключителна онлайн среща по **CASP 2019**.

Експерти от КЗП са взели участие и в една двудневна онлайн среща **„Конференция на ЕС за надзор на пазара - Изправяне пред предизвикателствата“**; една двудневна онлайн среща **„Международна седмица на безопасността на продуктите 2020“**; 2 срещи на експертната група на ЕК – **ADCO-гуми**.

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 16 бр. сигнали и са обработени 5.

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 2 въпросника, публикувани от държави от Общността.

Във връзка с разпространението на Covid-19 са извършени поверки от държавите членки - Sweep 2020 относно измами, свързани с пандемията COVID-19. От експерти на КЗП са извършени 5 броя проверки и са попълнени съответните въпросници, индивидуални за всяка проверка. В обхвата на проверките попаднаха социални мрежи, търсачки, сайтове за публикуване на обяви и др. Докладвани по системата IMI са 3 случая.

КЗП е бенефициент по ДБФП № BG16RFOP002-2.005-0001-С01 за изпълнение на проект №BGRFOP002-2.005-0001 "**Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия", финансиран по Оперативна програма "Иновации и конкурентоспособност 2014-2020".** Максималният размер на безвъзмездната финансова помощ, която е предвидено да бъде предоставена за изпълнението на проекта, е в рамките на до 5 866 563 лв., която представлява 100% от общо допустимите разходи. Срокът за изпълнение на проекта е 36 месеца, считано от 09.12.2016 г.

Основните дейности по проекта „Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия” са следните:

Дейност 1: Провеждане на социологическо проучване за определяне нуждите и ограниченията на българските предприятия в областта на защита на потребителите;

Дейност 2: Проучване опита на страните – членки на ЕС и ЕИП по отношение услугите, предоставяни от икономическите оператори;

Дейност 3: Създаване на ноу-хау в подкрепа дейността на българските предприятия в областта на защита на потребителите;

Дейност 4: Създаване условия за функциониране на общите и секторните помирителни комисии;

Дейност 5: Провеждане на обучения за подобряване ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия;

Дейност 6: Подобряване ефективността на дейността на КЗП чрез засилване превантивните функции на комисията за работа с МСП. Създаване на мобилни групи;

Дейност 7: ИКТ за повишаване ефективността на услугите, които предоставя КЗП на българските предприятия;

Дейност 8: Ефективно дистанционно обслужване на предприятията. Виртуален хелпдеск;

Дейност 9: Промоционална кампания за подобряване ефективността и ефикасността на услугите, които предоставя КЗП на българските предприятия;

Дейност 10: Провеждане на проучвания за измерване на ефекта на проекта върху целевите групи;

Дейност 11: Промоционална кампания на проекта;

Дейност 12: Дейности за организация и управление.

 През 2020 г. продължи и приключи изпълнението на проекта, чиято основна цел е повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия в областта на защита на потребителите. По-конкретно са изпълнени следните дейности:

* Извършени проверки/посещения от членовете на създадените шест мобилни групи на регионален принцип с цел подпомагане работата на икономическите оператори по отношение спазване изискванията на Закона за защита на потребителите и всички въпроси, свързани с подобряване степента на потребителската защита чрез консултации и разпространение на отпечатани месечни информационни бюлетини.
* Излъчени специализирани видео-материали, насочени към представителите на предприятията.
* Провеждане на обучения на представители на търговци в областта на защита на потребителите.

 КЗП е бенефициент и по ДБФП № BG05SFOP001-2.006-0043-C01 за изпълнение на проект №BG05SFOP001-2.006-0043 "**Подобряване на регулирането и управлението в областта на обществените потребности чрез придобиване на нови знания и практически опит за повишаване на квалификациите и уменията на служителите в Комисия за защита на потребителите" по Оперативна програма "Добро управление" 2014-2020**. Максималният размер на безвъзмездната финансова помощ на проекта е 196 113,31 лв. Срокът за изпълнение на проекта е 18 месеца, считано от 06.07.2018 г.

 **Общата цел** на проекта е да се повишат специализираните знания, квалификация и умения на служителите от специализираната администрация на Комисията за защита на потребителите чрез теоретични и практически обучения в няколко тематични направления, за които е установена най-голяма нужда към момента. За ефективното изпълнение на конкретни функции са формулирани следните специфични цели:

 **Специфична цел 1:** Да се повишат специализираните знания и умения на служителите от специализираната администрация за установяване на нелоялни търговски практики и прилагане на Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители с оглед изпълнение на конкретните функции и отговорности на КЗП чрез качествено обучение;

 **Специфична цел 2:** Да се повишат специализираните знания и умения на служителите от специализираната администрация за прилагане на Директива (ЕС) 2015/2302 и Закона за виното и спиртните напитки с оглед изпълнение на конкретните функции и отговорности на КЗП чрез качествено обучение.

 Постигането целите на проекта чрез качествено, съответстващо на специфичните потребности и конкретни функции и отговорности на служителите от специализираната администрация на КЗП обучение доведе до подобряване координацията и ефективността на работата на контролния орган. Същевременно се постигна и по-висока степен на съответствие с обществените потребности. Всичко това бе свръзано с търсения ефект – по-добро регулиране и по-добро управление.

 През 2020 г. проектът е приключен, като са изпълнени заложените дейности.

Извършване на проучване на пазара на храни и спиртни напитки и техните големи дистрибутори в ЕС **по проект „Комплекс от мерки за установяване на нелоялни търговски практики“, финансиран от Програмата на Европейския съюз за потребители (2014-2020 г.)**

**Общата цел** на проекта е да подобри взаимодействието между институциите, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите и европейските регулации, третиращи въпросите с нелоялните търговски практики.Проектът предвижда набор от дейности за модернизиране на функционирането на Регламента за СРС и по-специално подобряване на ефективността на мрежата, когато става дума за събиране на сигнали и обмен на информация за нелоялни търговски практики и за прилагане на законодателството за защита на потребителите. Резултатите от пазарни проучвания и лабораторни тестове върху храни и спиртни напитки, предлагани под една и съща марка в различни страни-членки на ЕС бяха събрани и анализирани в рамките на проекта. Проучването цели да установи наличие или липса на двоен стандарт при изследваните продукти, както и наличие на доказателства за нелоялна търговска практика. Резултатите бяха разпространени сред широк кръг от заинтересовани страни, като се проведоха Национална пресконференция и Международна кръгла маса – заключителна среща по проекта. През 2020 г. проектът е приключен и изпълнен с отчитане на всички дейности и резултати.

**Специфични цели:**

- предприемане на комплекс от мерки за установяване на нелоялни търговски практики в следствие прилагане на двоен стандарт при производството и дистрибуцията на храни и спиртни напитки;

- подобряване на взаимодействието между институциите, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите;

- разпространение на резултатите от проекта и установените добри практики на взаимодействие между институциите сред широк кръг от заинтересовани страни.

**Включените в проекта дейности са:**

* управление на проекта и координация;
* публичност и комуникация;
* провеждане на проучване на пазара на храни и спиртни напитки и големите им дистрибутори в ЕС;
* създаване на работни документи и методология за провеждане на лабораторни изследвания и тестове за установяване на наличието или липсата на двоен стандарт в качеството на изследваните продукти и спиртни напитки
* осигуряване на храни и спиртни напитки от търговски обекти на територията на ЕС и Р България
* извършване на лабораторни изследвания и изпитвания
* оповестяване на резултатите от изследването и анализа и установените добри практики на взаимодействие между институциите.

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" по Оперативна програма "Добро управление" 2014-2020**. Максималният размер на безвъзмездната финансова помощ 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 Главна дирекция „Контрол на пазара”, която е част от специализираната администрация на Комисията за защита на потребителите.

Основните дейности по проекта са както следва:

Специализирано обучение за служители на шестте Регионалните дирекции на КЗП в тематично направление „Прилагане на Закона за потребителския кредит, в т.ч. и практиките в резултат на непрекъснатия процес на дигитализация на финансовите услуги” и тематично направление „Добри европейски и национални практики на контролните органи по ЗЗП, свързани с договорите извън търговския обект”; Специализирано обучение за служители на шестте Регионалните дирекции на КЗП в тематично направление „Прилагане на Регламент 2006/2004 и промените с Регламент 2017/2394” и тематично направление „Законодателна регламентация на търговията с тютюневи и свързаните с тях изделия”.

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

 През 2020 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 2020 година Европейският потребителски център (ЕПЦ) в България е бил сезиран за **2065** случаи, от които **1362** са запитвания и **703** – жалби. Малко над 80% 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 Румъния, Унгария и Ирландия.

**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.

През 2020 г. Мрежата от Европейски потребителски центрове ECC-Net, част от която е и ЕПЦ България, празнува своята 15-та годишнина. В рамките на тази кампания всеки месец различни центрове изготвиха информационни материали (визия и/или текст), свързани с определена потребителска тема. Материалите се ползваха от цялата мрежа, като са публикувани в рамките на съответния месец в социалните канали и сайтовете на потребителските центрове. Месец февруари е посветен на съвети за какво да внимаваме преди да приемем оферта за покупка в социалните мрежи. Темата е подготвена в сътрудничество между ЕПЦ България и ЕПЦ Дания, като са изготвени визии и постове за социалните мрежи, както и информация за медиите и потребителите.

По случай 9 май, Деня на Европа, ЕПЦ България се включи в онлайн кампания, организирана съвместно с Представителството на Европейската комисия у нас, както и останалите европейски мрежи, които работят в България. Всеки ден между 1 и 8 май, на Фейсбук страницата на Европейската комисия в България, беше представяна по една от мрежите, като за всяка организация беше направен и специален GIF. Кулминацията на кампанията беше на 9 май, когато се проведе граждански диалог с европейския комисар Мария Габриел, която отговаря за иновации, научни изследвания, култура, образование и младеж. Събитието се излъчи по БНТ2, радио Христо Ботев и във Фейсбук.

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 10 юни 2020 г. съвместно с Enterprise Europe Network към Българската търговско-промишлена палата беше организиран уебинар на тема: „Правила за онлайн търговците и разрешаване на потребителски спорове“. В същия взеха участие и представители на Комисията за защита на потребителите.

Екипът на ЕПЦ България изнесе и онлайн лекции пред ученици и студенти, за да ги запознае с техните права и задължения като потребители.

През 2020 г. ЕПЦ България организира информационни кампании на различни точки по българското Черноморие, включително и на автогарите в Бургас и Варна. Центърът проведе информационни кампании в Пловдив, Асеновград, Русе, Тутракан и Разград в партньорство с други европейски мрежи. По време на събитията 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 2020 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 кампании**
* Зима 2019-2020

Кампанията стартира в края на 2019 г. и предоставя полезна информация по актуални потребителски въпроси: какво е полезно да знаем при избора на зимни гуми за автомобила, какво е състоянието на туристическите обекти, ски пистите и съоръженията с оглед на зимните ваканции и пътувания.

# Предимствата на онлайн търговията ще привличат все повече потребители

**Интересът към онлайн търговията продължава да нараства, поради това, че за хората е по-лесно, по-удобно, могат да пазаруват извън работно време, нощем, когато пожелаят. Откриват стоки и услуги, които не се намират във физическите магазини в техния град или държава, а някъде в Европа или дори извън нея.**

* Нови правомощия на КЗП

Комисията ще може да иска от доставчиците на хостинг услуги премахване на съдържание от сайтове или ограничаване достъпа до онлайн магазини, ако търговците нарушават правата на потребителите и сами не премахнат от сайта некоректните си търговски практики. Регламентът ще се изпълнява, както от Комисията за защита на потребителите, така и от всички останали органи в България, които имат отношение към потребителската защита, като новите правомощия ще способстват за подобряване на координацията и сътрудничеството на националните органи в държавите-членки при разследването на трансгранични нарушения в онлайн пространството. Оптимизира се комуникацията между националните органи за защита на потребителите в държавите-членки. КЗП ще има правомощия да разпорежда при определени обстоятелства ограничаване на трафика до сайтове или премахване на домейни. Създава се нова система за обмен на информация между държавите-членки за установяване на нарушения и нелоялни практики и оттам – за предприемане на последващи мерки по забрана на тези практики и санкционирането на нарушителите.

# Маркетплейс платформите крият специфични рискове

Когато потребителите пазаруват от маркетплейс платформи, предварително трябва да се информират кой е търговецът, от когото планират да извършат покупката. Това е особено важно, за да са наясно с правата си, включително ако решат да се откажат от стоката в 14-дневния срок или в случай на предявяване на рекламация впоследствие.

* Пакетни пътувания в условията на КОВИД-19

Информационно подпомагане на потребителите по закупени туристически пакети относно правото им да прекратят договорите поради възникналите непреодолими и извънредни обстоятелства във връзка с разпространение на COVID-19 (коронавирус).

### Указания и препоръки на МТ и КЗП **във връзка със сключени договори за туристически пакети**, **чието изпълнение е невъзможно в условията на извънредно положение поради разпространението на COVID-19 в България и по света**

Дадени указания и препоръки на потребителите по закупени туристически пакети относно правото им да прекратят договорите във връзка с обнародвания в ДВ бр. 28 от 24.03.2020 Закон за мерките и действията по време на извънредното положение, на основание Решението на НС от 13 март 2020 г. за обявяване на извънредно положение и предвидените мерки и действия по време на извънредното положение на територията на Република България и с оглед разясненията на Генерална дирекция Потребители и правосъдие на Европейската комисия от 19.03.2020 г. – Information of the Package Travel Directive in connection with the COVID-19 относно прилагането на Директивата за пакетните туристически пътувания и COVID-19.

### Препоръки на МОН и КЗП **във връзка с предварително заплатени суми за посещение на частни детски градини и частни детски ясли в условията на извънредно положение поради разпространението на COVID-19 в България**

Във връзка с Решение на Народното събрание на Република България за обявяване на извънредно положение (обн. ДВ, бр. 22 от 13.03.2020 г.) и въведените мерки и действия по време на извънредното положение на територията на страната със Заповед № РД 01-124 от 13.03.2020 г., изменена със Заповед № РД-01-154/ 26.03.2020 г. на министъра на здравеопазването, са преустановени посещенията на децата в детски градини и детски ясли. Предвид на това частните детски градини и ясли не могат да изпълняват дейностите по отглеждане, възпитание, социализация и обучение на деца в предучилищна възраст за времето на извънредното положение и съответно не следва да изискват заплащането на цена за непредоставена услуга. В случаите, в които потребителите не могат да използват услуга, за която са заплатили, би следвало да могат да се възползват от правото си да им бъде възстановена авансово заплатената сума.

* **Анулиран концерт или отложена постановка заради пандемията? Как да си върнем парите?**

Заради пандемията много културни и спортни събития у нас, както и в други държави бяха отложени, а потребителите не винаги знаят какво да правят, за да получат парите си обратно. Законодателството в България, както и в Европейския съюз, не предвижда специални условия, които да са общоприложими при отмяната на спортни или културни събития. Това означава, че правата на потребителите при отмяна или отлагане на концерт, театрална постановка, спортна проява или друго културно мероприятие, зависят от вида и условията на договора с организаторите на събитието.

Част от организаторите на концерти на български и чужди звезди обявиха, че променят или отлагат събитията, като предложиха на потребителите билетите за новите дати да важат автоматично и без да се налага презаверяване.

Първо проверете сайта, откъдето сте купили билетите, или интернет страницата на съответния изпълнител  - най-вероятно там вече има обявена информация, както и сроковете, с които трябва да се съобразявате, за да получите парите си обратно.

В някои държави от ЕС вече са въведени специални правила за компенсация, които важат само за отменени събития в рамките на пандемията.

* **Не бързайте с избора на врати, за да не ви излъжат**

Съвет към потребителите да бъдат особено внимателни при закупуването на входни и интериорни врати и да се доверяват на доказани търговци, тъй като в КЗП постъпват множество жалби от страна на потребители във връзка с дейност на магазини за продажба на входни и интериорни врати, опериращи под различни търговски наименования. Търговските обекти се стопанисват от различни дружества, които са предимно дружества по ЗЗД. Управител на дружествата е едно и също лице, свързано с множество регистрирани фирми, които периодично се сменят в различните търговските обекти. Фирмите са регистрирани на територията на цялата страна, като на адресите не може да се намери представител, дори и със съдействието на органите на МВР.

* България е една от най-активните държави в системата за бърз обмен на информация за опасни стоки

На общоевропейско ниво най-опасните стоки са детските играчки, автомобилите и стоките за отглеждане на деца. За България детските дрехи са най-срещаният продукт с риск, следвани от стоки за отглеждане на деца и електроуреди (спомагателни уреди за консумация на енергия).

* Ръководство за минимални изисквания, методи за изпитване и използване на маски за лице за населението

С оглед променящата се ситуация с епидемията от коронавирус в Европа, Европейският комитет за стандартизация (CEN), по спешно искане на Европейската комисия, е разработил нов стандартизационен документ за маски за лице за населението, който се предоставя безплатно - Ръководството CWA 17553:2020 „Маски за лице за населението. Ръководство за минимални изисквания, методи за изпитване и използване“ определя минималните изисквания за моделиране, производство и оценка на характеристиките на маските за лице за населението (предпазни маски), за еднократна или многократна употреба.

* **Децата гледат стрийминг: има ли опасности и как да ги предпазим?**

Стриймингът на видео постепенно се превръща в актуален стандарт за съвременните потребители, а причината е лесният достъп до желаните програми по всяко време и от всяко място. Нарастващата роля на стрийминга на видео съдържание и потенциалните рискове пред потребителите му обобщават от Мрежата на Европейските потребителски центрове в свой доклад. Един от всеки 3-ма потребители в Интернет е дете, всеки втори тийнейджър се е срещал с рискове в Интернет, обобщава докладът на Мрежата на Европейските потребителски центрове. Важно е да се уверим дали сайтът за стрийминг е легитимен или сме попаднали на некоректен източник, който привидно предлага абонамент или съдържание. Измамните сайтове крият рискове за неопитните потребители, като им предлагат недействителни абонаменти и могат да злоупотребят с личните им данни. Пиратските платформи привличат потребителите с крадено съдържание, като в същото време може да откраднат пък тяхна поверителна информация и лични данни.

* **Покупка на фалшиви стоки - как да се предпазим?**

Няколко са рисковете при покупката на изделия, имитиращи оригинала. В най-лошия вариант  ще се сдобиете с продукт - например лекарства, детски играчки или козметика, който може да е опасен и дори да нарани вас или някой друг. Някои продукти могат да съдържат опасни химикали. Възможно е да попаднете на продукт със съмнителен ефект - още през март Интерпол [съобщи](https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2020/Global-operation-sees-a-rise-in-fake-medical-products-related-to-COVID-19)за изземването на фалшиви маски, нестандартни дезинфектанти за ръце и неоторизирани антивирусни препарати. Пазаруването на фалшиви стоки има и икономическо и социално [отражение](https://www.ecc.bg/assets/images/documents/falshivi-stoki-ecc.pdf).

* **Предпазни покрития за лице за обща употреба – обща информация, препоръки за използване и изработка**

Предпазнитe покрития за лице за обща употреба са предназначени за използване от хора, които не демонстрират клинични симптоми или вирусна или бактериална инфекция и които не влизат в контакт с хора с такива симптоми. Това са например текстилни маски за лице или  хигиенните маски, които не са лични предпазни средства по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/425 на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2016 година относно личните предпазни средства и за отмяна на Директива 89/686/ЕИО на Съвета (Текст от значение за ЕИП) и по смисъла на Закона за медицинските изделия.

Предпазните покрития за лице за обща употреба не са подходящи за деца под тригодишна възраст. Препоръчително е деца между 3 и 12-годишна възраст да бъдат под наблюдение, докато носят предпазно покритие за лице за обща употреба.

* Пет съвета преди Черния петък

Потребителски слабости, характерни и в условията на Новото нормално:

Разчитате на импровизация

Пропускате скритите разходи

Подценявате „дребния шрифт“

Не проверявате къде трябва да върнете покупката, ако размислите

 Не комуникирате с продавача – просто поръчвате

Всеки етап на отношенията потребител – продавач трябва да бъдат ясно документирани. Ако пазарувате онлайн, пазете всички документи и мейли, които получите от електронния магазин, а след това и от куриера.

Във връзка с проведените кампании има над 150 участия на представители на КЗП в медиите.

Всички кампании, подробното им описание и връзки към медийните изяви при активностите по всяка от тях са публикувани на официалната интернет страница на КЗП в секциите: "Кампании" и „Новини“.

**8. Финансова част**

**Отчет на основните параметри на бюджета**

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

Бюджетът на КЗП за 2020 год. е утвърден от министъра на икономиката. Утвърденият план на приходите е в размер на 120000 лв., а на разходите е в размер на 4040400 лв. В резултат на извършените през годината промени по бюджета на КЗП, уточненият план на разходите към 31.12.2020г. е в размер на 4741811 лв.

С Постановление № 240 на Министерския съвет от 31 август 2020г. за допълнение на Наредбата за заплатите на служителите в държавната администрация, считано от 1 август 2020г. индивидуалните основни месечни заплати на служителите в КЗП са увеличени в размер до 30 на сто.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2020 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

**Приходи**

Годишният утвърден план на приходите по бюджета на КЗП за 2020 г. е в размер на 120000 лв., а изпълнението им към 31.12.2020 г. възлиза на 203390 лв., или 169,49 % спрямо годишния план.

През 2020 г. общо събраните суми от глоби, имуществени санкции и съдебни разноски по издадени наказателни постановления (НП) от КЗП са в размер на 1114951 лв., в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование на нормативния акт  | Общо приходи | Платени доброволно | Събраниот ЧСИ | Събрани от НАП |
| 1. | Закон за защита на потребителите | 707404 | 524319 | 1415 |  181670 |
| 2. | Закон за туризма | 197700 |  107510 |  | 90190 |
| 3. | Закон за потребителския кредит | 164000 | 164000 |  |  |
| 4. | Закон за електронната търговия | 2364 | 1500 |  | 864 |
| 5. | Валутен закон | 5500 | 5400 |  | 100 |
| 6. | Закон за виното, спирта и спиртните напитки | 10800 | 10000 |  | 800 |
| 7. | Закон за тютюна и тютюневите изделия | 13355 | 8430 |  |  4925 |
| 18. | Други приходи, в т.ч. съдебни разноски | 13828 | 13828 |  |  |
|  | Всичко: | 1114951 | 834987 | 1415 | 278549 |

Постъпленията от събраните през годината глоби, имуществени санкции и съдебни разноски се разпределят в приход по следните бюджети:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Направления на разпределение | Отчислениялева | Дял(%) |
| 1. | Министерство на икономиката | 525734 | 47,15 % |
| 2. | Централен бюджет |  278549 | 24,99 % |
| 3. | Министерство на туризма | 107510 | 9,64 % |
| 4. | Комисия за защита на потребителите  | 203158 | 18,22 % |
|  | Всичко: | 1114951 | 100 % |

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

* по бюджета на Министерство на икономиката постъпват приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона защита на потребителите. На основание чл.195 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 03.02.2015 г. / на основание чл.59, ал.2, т.3 от закона.
* по бюджета на Комисия за защита на потребителите 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 и тютюневите 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.

**Разходи**

Извършените разходи по бюджета на КЗП за 2020 г. в размер на 4740879 лв. са в рамките на утвърдения бюджет и представляват 99,98 % спрямо уточнения годишен план. Изпълнението на разходите включва:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид разход | Годишен уточнен план2020г. | Отчет за 2020г. | % изпълнение |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Заплати и възнаграждения за персонала, нает по трудови и служебни правоотношения | 2388700 | 2388284 | 99,85 |
| Други възнаграждения и плащания за персонала | 427794 |  427641 | 99,33 |
| Осигурителни вноски от работодатели |  775654 |  775499 | 99,06 |
| Издръжка | 1073763 | 1073678 | 99,91 |
| Платени данъци, такси и административни санкции | 39100 |  39052 | 98,35 |
| Други разходи за лихви | 100 | 48 | 0,73 |
| Основен ремонт на дълготрайни материални активи | 19900 | 19878 | 99,35 |
| Придобиване на дълготрайни материални активи | 16800 | 16799 | 99,76 |
| **ОБЩО:** | **4741811** | **4740879** | **99,98** |

Съгласно Решения № 727 от 12.10.2018 г. и № 410/15.07.2019 г. на Министерския съвет, на Комисията за защита на потребителите е предоставен за безвъзмездно ползване недвижим имот – публична държавна собственост, находящ се в гр. София, район "Оборище", ул. "Врабча” № 1, съставляващ част от първия (партер) етаж, целия трети (втори надпартерен), целия четвърти (трети надпартерен) и част от петия (четвърти надпартерен) етаж от административна и делова сграда - Дом-паметник "Александър Стамболийски” с обща застроена площ 1779,94 кв.м. Предоставеният имот е с близо 400 кв.м. по-голяма площ в сравнение с тази в сградата на пл. ,,П. Славейков” № 4а, в която се помещаваше централната администрация на КЗП и седалището на Регионална дирекция за областите София, Софийска, Кюстендил, Перник и Благоевград.

 В изпълнение на цитираните РМС беше изработен идеен проект за извършване на СМР в посочената сграда, като при проектирането бяха взети предвид изисквания по Закона за енергийна ефективност и изграждане на електрическа инсталация с дефектно токова защита. Бяха предвидени и климатизация на помещенията, възстановяване на парната инсталация, изграждане на видеонаблюдение, пожароизвестителна инсталация, сървърно помещение, структурно окабеляване и система за контрол на достъпа.

През м. декември 2019 г. КЗП получи необходимото финансиране от Министерство на икономиката и беше възложена процедура по ЗОП за изпълнението на строително-монтажните дейности. След приключване на процедурата и подписване на договор, избраната за изпълнител фирма пристъпи към изпълнение на СМР. Всички заложени в договора дейности са изпълнени качествено и в определения срок, което позволи успешното и безпроблемно поетапно преместване на служителите и имуществото на КЗП на новия адрес, без да се нарушава нормалния режим на работа.

С оглед по-голямо удобство при обслужването на граждани, включително и такива в неравностойно положение, бяха обособени и оборудвани две помещения за приемни на първи и на трети етаж в сградата.

**9. Заключение**

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2021 г. са определени целите, към чието постигане ще се стреми:

* Ефективна защита на потребителите при сключване на договори от разстояние, предвид повишения интерес на потребителите към пазаруването по интернет;
* 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;
* 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;
* 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;
* 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.