

ДОКЛАД

ЗА

**ДЕЙНОСТТА НА КОМИСИЯТА ЗА
ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

ЗА 2024 ГОДИНА

СОФИЯ

2025

СЪДЪРЖАНИЕ

<i>1. Увод.....</i>	<i>5</i>
<i>2. Защита правата на потребителите и техните икономически интереси....</i>	<i>7</i>
<i>3. Безопасност на стоките и услугите.....</i>	<i>17</i>
<i>4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)</i>	<i>25</i>
<i>5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики.....</i>	<i>25</i>
<i>6. Изпълнение на проект „Европейски потребителски център България“ (ЕПЦ България).....</i>	<i>28</i>
<i>7. Информационни кампании за повишаване познанията на гражданите относно техните потребителски права.....</i>	<i>30</i>
<i>8. Финансова част.....</i>	<i>32</i>
<i>9. Заключение.....</i>	<i>34</i>

Използвани абривиатури:

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

МФ – Министерство на финансите

НАП - Национална агенция за приходите

НП - Наказателни постановления

НПНП - Национална програма за надзор на пазара

ПАМ – Принудителна административна мярка

ПДОСПК – Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии

РД - Регионална дирекция

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

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

ICPEN - Международна мрежа за защита на потребителите и правоприлагане

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

CASP – Координирани дейности за безопасност на продуктите

1. Увод

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

Дейностите на КЗП през 2024 г. са съсредоточени в изпълнение на следните цели:

1. Повишаване нивото на защита на потребителите при въвеждане на еврото в Република България посредством ефективен контрол на икономическите оператори, предлагащи стоки и услуги в търговски обекти;
2. Повишаване нивото на защита на икономическите и правни интереси на потребителите посредством участието на представители на ГД „КП“ при извършване на технически прегледи на правните инструменти в страната, с цел проверка на съответствието на действащото национално законодателство, политики и практики с правните инструменти на ОИСР;
3. Ефективен надзор на пазара посредством прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите срещу придобиване на опасни стоки и услуги, включително чрез засилено сътрудничество между националните органи и системата SAFETY GATE/RAPEX;
4. Осигуряване на ефективна защита на потребителите, сключващи договор от разстояние при упражняване на правото им на отказ на договора и защита на икономическите им интереси чрез оптимизиране на процеса за контрол на прилагането на нелоялни търговски практики от страна на икономическите оператори.

Докладът е съобразен с целите на Комисията за 2024 г. и с Годишната план-програма на КЗП за 2024 г. Отчетът е направен по дейности, като са изложени конкретните резултати по национални и регионални кампании, както и по сектори с оглед на отделните групи стоки.

Извършени са **31 120** инспекции на търговци (физически и електронни магазини, туристически обекти и др.). За констатираните нарушения са съставени **2 143** акта за административни нарушения и са издадени **861** наказателни постановления, с които са наложени глоби и имуществени санкции. Сключени са **757** споразумения на основание чл.58г от ЗАНН. По съставени АУАН в края на отчетния период предстои ангажиране на наказателна отговорност в следващия отчетен период.

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

Нормативен акт	Инспекции	АУАН	НП
<i>ЗЗП</i>	22 829	996	401
<i>ЗПЦСЦУПС</i>	2 152	185	56
<i>ЗЕТ</i>	80	8	1
<i>ЗТ</i>	4 913	656	229
<i>ЗПК</i>	229	199	142
<i>ЗКНИП</i>	44	29	11
<i>ЗВСН</i>	154	2	1
<i>ЗУО (и наредбите)</i>	101	1	0
<i>ЗТТСТИ</i>	388	17	5
<i>ЗДвП (и наредбите)</i>	64	9	1
<i>ЗПФУР</i>	42	0	0
<i>НДЗК</i>	124	41	14
ОБЩО	31 120	2 143	861

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 **23 854 инспекции**. Съставени са **1 252 акта** за установяване на административни нарушения.

Усилията по това направление са съсредоточени основно върху отстраняване на неравноправни клаузи в договори с общи условия и превенция на нелоялни практики на търговци от различни сфери на икономиката (включително завеждане на колективни иски). 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 **2259** инспекции в търговски обекти в цялата страна и на интернет сайтове, в резултат на които са съставени **255** акта за установяване на административни нарушения. Текущо през отчетния период са планирани и са извършвани проверки по уреденото в ЗЗП право на потребителите на предварителна информация за предлаганите на пазара разнообразни стоки и услуги, попадащи в приложното поле на ЗЗП, за обявяването на цените им и при съобщения за намаления на цените. Приоритетно е осъществен надзор на пазара на продуктови групи стоки, относими към актуални събития, като например правото на информация при предлагане за продажба на енергийни снифове, цигари, никотинови снусове, електронни цигари и др., забранени за продажба на лица под 18-годишна възраст, Първия учебен ден, “Черен петък“, Коледни и Новогодишни празници и пр., поради по-активното им предлагане през тези периоди.

През годината по повод обявени намаления /вкл. за Първия учебен ден, Черен петък и Коледни и Новогодишни празници/ са извършени общо 570 инспекции, в това число са проверени 542 обекта, при които за установени нарушения са съставени 48 бр. АУАН.

Във връзка с Първия учебен ден са извършени общо 155 инспекции в търговски обекти, предлагащи за продажба стоки за ученици: облекла, обувки, принадлежности и аксесоари, мебели за детско–юношески стаи, в това число са проверени 153 обекта, при които за установени нарушения са съставени 3 акта.

По Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия са извършени 388 бр. инспекции. За констатирани нарушения са съставени 17 бр. АУАН. Проверките са извършвани за правото на потребителите на информация при продажбата на енергийни снифове, цигари, никотинови снусове, електронни цигари и райски газ и други подобни продукти, които са забранени за продажба на лица под 18 г. съгласно изискванията на ЗЗП и ЗТТСТИ. Част от проверките са извършвани съвместно с представители на РЗИ.

При извършените проверки по спазване изискванията на Закона за виното и спиртните напитки са взети общо 9 проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, уиски, мастика и 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. Заключение е, че **всички** проби съответстват на нормативните изисквания по определените за изпитване физико-химични показатели.

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

През отчетния период са извършени 520 инспекции на търговски обекти съвместно с други контролни органи, в резултат на които са съставени 131 акта. Проверките по направлението са извършвани по инициатива на други контролни органи, като МВР, НАП, Министерство на туризма, БАБХ, ДАМТН и РЗИ. При съвместните проверки са проверявани търговски обекти, зложни къщи и лица, осъществяващи туроператорска и туристическа агентска дейност на ГКПП – Лесово и Капитан Андреево. По инициатива на КЗП извършените съвместни проверки със съответните институции обхващат различни търговски и туристически обекти на територията на цялата страна. Съвместните действия, осъществени в сътрудничество с други контролни органи, са в изпълнение на зложени в план-програмата на КЗП направления за контрол, а именно: в рамките на изпълнение на Програма Лято 2024; на заведения за хранене и развлечения с нощен режим на работа; на пазари за плодове и зеленчуци; на зложни къщи; на ключарски ателиета; на търговски обекти, предлагащи за продажба декоративни свеци за ползване в закрити помещения и открити пространства, относими към Коледните и Новогодишни празници; на предлаганите услуги в туристически обекти - СПА центрове /джакузита и др./ и др.

Секторни програми за надзор на пазара на група стоки

В изпълнение на Годишната план-програма са извършвани проверки във връзка с предоставянето на задължителната информация за конкретни групи стоки, техните означения, маркировка и етикетиране съгласно специални закони и подзаконовни нормативни актове, по които институцията има правомощия. Освен по направление „Безопасност на стоките“, за периода е осъществен надзор и по следните приоритетни продуктови групи: нови пътнически автомобили и компоненти за тях, енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, батерии и акумулатори и електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 V.

През отчетния период е осъществен надзор на пазара за енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, като са извършени общо 59 инспекции. Извършените проверки в търговски обекти са по отношение на предоставяната информация за вида и съществените характеристики на стоките в обхвата на Наредбата за енергийното етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението, приета с ПМС № 224 от 20.08.2020 г., обн., ДВ, бр. 75 от 25.08.2020 г., в сила от 1.03.2021 г., включително за наличие на енергиен етикет съгласно изискванията на определените делегирани регламенти, наличие на работещ QR код върху енергийния етикет и предоставяне на потребителите на продуктов информационен лист от страна на търговците.

През 2024 г. са възложени и изпълнени кампании за извършване на проверки в търговски обекти на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите при продажбата на нови пътнически автомобили и компоненти за тях съгласно изискванията на ЗЗП и Наредбата за изискванията за етикетиране на нови пътнически автомобили и за предоставяне на информация относно разхода на гориво и на емисиите на въглероден диоксид, както и по спазване изискванията на чл.16ба от Закона за движение по пътищата. Приоритетна група стоки: нови пътнически автомобили и отделни технически възли. По кампанията са извършени общо 97 инспекции. В хода на проверките има установени нарушения, за което са съставени 11 бр. АУАН.

През отчетната 2024 г. е възложена и изпълнена кампания за извършване на проверки в търговски обекти на територията на цялата страна относно правото на информация на потребителите при продажбата на батерии и акумулатори, и електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 V за изпълнение разпоредбите на ЗЗП и Закона за управление на отпадъците, както и Наредбата за батерии и акумулатори и за негодни за употреба батерии и акумулатори /НБАНУБА/, и Наредбата за излязлото от употреба електрическо и електронно оборудване /НИУЕЕО/. Извършен е контрол по

спазване изискванията за маркировка и етикетиране в съответствие с нормативните изисквания на следните приоритетни група стоки: батерии и акумулатори; електрическо и електронно оборудване, захранвано с напрежение до 50 V. По кампанията са извършени общо 102 инспекции, в хода на които за установени нарушения е съставен 1 бр. АУАН.

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

През отчетния период са извършени **229 инспекции** по спазване изискванията на Закона за потребителския кредит. Проверките са в офиси и по документи на небанкови финансови институции и са относно спазване изискванията за предоставяне от кредитора или кредитния посредник на предоговорна информация под формата на „Стандартен европейски формуляр“ (СЕФ); за установяване дали задължително условие за отпускане на потребителски кредит е осигуряване на обезпечение – поръчителство или банкова гаранция, както и за посочване в СЕФ на изисканото обезпечение, както и размер на неустойка при неосигуряване на изисканите обезпечения. В резултат на извършените проверки са съставени **199 акта** за установени нарушения на ЗПК и са издадени **142 НП**.

Във втората половина на 2024 г. е възложена и кампания за контролна дейност на небанкови финансови институции – дружества, предоставящи потребителски кредити, част от проверките по ЗПК, която е насочена към защита на икономическите интереси на потребителите по отношение законосъобразността на събираните такси при сключване на договори за кредит, като при възникнали основателни съмнения са събирани доказателства за прилагането на нелоялни търговски практики съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите.

През отчетния период са извършени проверки по спазване изискванията на Закона за кредитите на недвижими имоти на потребители /ЗКНИП/. Извършени са общо 44 инспекции, в това число са проверени 21 обекта, при които за установени нарушения са съставени 29 акта за установени нарушения.

Защита на икономическите интереси на потребителите на туристическия продукт

През отчетния период са извършени **4 817 инспекции** по възложените за периода кампании, като са извършени и съвместни проверки по инициатива на и с други органи, които са отчетени в кампания „Съвместни проверки“. Съставени са **761 АУАН** и са

издадени **277** НП. В периода са проверени **626** места за настаняване и **2896** заведения за хранене и развлечения.

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

През периода са извършени проверки на туроператори и/или туристически агенти по повод постъпили жалби на потребители, както и на ски писти.

За отчетния период има издадени **64** заповеди за налагане на принудителна административна мярка (ПAM) „временно затваряне на туристически обект” и **7** заповеди за отмяна на наложената мярка, както и **16** броя заповеди за „Спиране на дейността“. През **2024** г. са докладвани **28** случая на нарушение на чл.114, т.2 от Закона за туризма, при които в туристически обекти се предоставят туристически услуги, които не отговарят на изискванията за определената категория на съответния обект. За установените нарушения категоризиращите органи са уведомени писмено.

През отчетния период е възложена и изпълнена Програма „Лято 2024” за осъществяване на превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и Закона за защита на потребителите, с цел осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите през активния летен туристически сезон, чрез обхващане на максимален брой туристически обекти на територията на Черноморието.

В края на **2024** г. стартира изпълнението на Програма „Зима 2024-2025“ с основни цели: контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите при предоставянето на туристически услуги през зимния сезон, обхващане на обекти, които не са проверявани през последните две години и извършване на проверки на обекти, при проверките на които през предходния сезон са констатирани нарушения. Изпълнението е с продължителност до края на м. март **2025** г. Програмата е с териториален обхват на регионалните дирекции София, Пловдив и Русе и включва курортни комплекси, градове, местности и села с развит зимен туризъм.

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 2024 г. са анализирани 406 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 **28 393 клаузи** е установено наличието на 1484 неравноправни клаузи, които се срещат в договори с общи условия на финансови (банкови и небанкови) институции, предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги; пренос и продажба на газ; енергийни предприятия; пощенски оператори, застрахователна компания и други търговци. Предприети са съответните действия за тяхното отстраняване.

Във връзка с предявени колективни иски в предходни години, към края на отчетния период са висящи 3 дела, като 1 от тях е по предявен иск през 2016 г., 1 от 2019 г. и 1 от 2020 година. През периода е постановено решение по едно дело, заведено от КЗП през 2023 г. за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите.

Договори за продажби от разстояние

През 2024 г. са извършени **6 454 инспекции**, свързани със спазването на разпоредбите на ЗЗП относно договорите за продажба от разстояние. Във връзка с констатираните нарушения са съставени **118 акта** за установяване на административни нарушения и са издадени 49 наказателни постановления. Най-често констатираните нарушения на ЗЗП при онлайн търговията се изразяват в липса или частично предоставяне на преддоговорна информация по отношение на името/наименованието на търговеца, негови данни за контакт – адрес, телефон, електронна поща, правото на потребителя да се

откаже от договора от разстояние в рамките на 14 дни, напомняне за наличието на законова гаранция, информация относно органите за алтернативно решаване на спорове и електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове. Най-често жалбите на потребителите са свързани с липса на пълна, ясна и точна преддоговорна информация, забавяне на доставката, недоставяне на стока, възпрепятстване правото на отказ, невъзстановяване на разходи след упражнено право на отказ, неспазване изискванията на ЗЗП при обявяване на намаления.

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

Кампания „Летни намаления 2024 г.“

Извършени са проверки на онлайн магазини по спазване изискванията при обявяване на намаления, предлагащи дрехи и обувки на български и чуждестранни сайтове в ЕС. Проверките са извършени в периода 01.08.2024 г. – 31.08.2024 г. и обхващат 14 онлайн магазина. За установени нарушения са съставени 7 бр. АУАН.

Кампания „Здравей училище 2024 г.“

Във връзка с началото на учебната година са извършени проверки за подвеждащи твърдения при продажба на ученически пособия, както и наличието на преддоговорна информация. Проверките са извършени в периода 01.09.2024 г. – 30.09.2024 г. и обхващат 26 онлайн магазина.

Кампания относно продажбата на изделия, съдържащи никотин в Интернет.

Извършени са проверки относно предлагането в интернет пространството на изделия, съдържащи никотин, в периода от 01.09.2024 г. до 30.10.2024 г.

Кампания относно предлагането в Интернет на лекарства, които се отпускат по лекарско предписание.

Извършени са проверки относно предлагането в интернет пространството на лекарства, които се отпускат по лекарско предписание. Проверките обхващат периода от 01.09.2024 г. до 01.10.2024 г.

Кампания свързана с проверка по Закона за електронната търговия от доставчиците на услугите на информационното общество - “ЗЕТ- 2024 г.“

Извършени са проверки по спазване изискванията на ЗЕТ. Проверката е извършена през периода 01.10.2024 г. – 31.10.2024 г. и обхваща 45 сайта, предлагащи услуги на информационното общество. За установените нарушения е съставен 1 АУАН.

Кампания „Черен петък 2024 г.“

Извършени са проверки във връзка с „Черен петък“ на 24 онлайн магазини, предлагащи техника, дрехи, обувки и детски стоки. Проверките са извършени през периода 01.11.2024 г. – 01.12.2024 г. За установени нарушения е съставен 1 АУАН. Установени са и 3 нарушения, които се отнасят за трансгранични продажби и същите са докладвани по системата ІМІ.

Кампания "SWEEP 2024"

Във връзка с провежданата кампания в рамките на ЕС кампания "SWEEP 2024" относно „Онлайн покупка на стоки втора ръка“ са извършени проверки на 9 онлайн магазина за стоки втора ръка.

Защита на потребителите от непоискани търговски съобщения

През отчетния период са извършени **80 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 **8 бр. АУАН** и е издадено **1** наказателно постановление. Най-често нарушенията на ЗЕТ се изразяват в изпращане на непоискани търговски съобщения до електронни адреси на потребители и на юридически лица, вписани в регистъра на електронните адреси на юридическите лица, които не желаят да получават непоискани търговски съобщения и относно идентификацията на доставчика на услуги на информационното общество.

Защита на потребителите при нелоялни търговски практики

Действията по повод прилагането на раздел „Нелоялни търговски практики“ от ЗЗП се предприемат във връзка с постъпили жалби и сигнали на потребители, констатации от проверки или насрещни проверки въз основа на налична информация от извършени действия. За отчетния период от КЗП са разгледани **360 случая** за прилагането на нелоялни практики от търговци. Забранени са **269** различни практики, които са прилагани от традиционни и онлайн търговци в различни пазарни сектори – туристически услуги, хранителни и нехранителни стоки, електронни съобщителни услуги, при продажби от разстояние и извън търговски обекти и др.

Прилаганите нелоялни търговски практики се отнасят към:

- ✓ предоставяне на невярна информация за вида и утвърдената категория на туристически обекти;
- ✓ отправяне на покана за покупка на стоки на определена цена чрез разпространяването на брошура, без да са посочени разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките на обявената цена за определения период от време;
- ✓ действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност;
- ✓ начисляване на по-високи суми за лихва и неустойка от определените по погасителен план съгласно сключен договор за потребителски кредит;
- ✓ поставяне на цветни етикети пред стоките с надписи – „Изгодно/Избрано“, което създава впечатлението за съществуването на специфично предимство по отношение на цената, без такова предимство да съществува;
- ✓ начисляване на допълнителни такси при упражнено от потребителя право за предсрочно погасяване на предоставен потребителски кредит;
- ✓ налична информация на интернет сайт относно брой оставащи продукти, който бързо намалява и създава усещане у потребителите, че продуктът може да бъде изчерпан, ако те не вземат незабавно решение за покупка;
- ✓ публикуване на неверни твърдения и фалшиви интервюта с неистински личности, както и с известни публични лица в т.ч. журналисти, лекари и популярни водещи;
- ✓ предоставяне на фалшиви потребителски отзиви или препоръки, с цел насърчаване продажбата на предлагани продукти;
- ✓ неправомерно изискване за плащане на разноски при събиране на вземане в случай на забава по потребителски кредит;
- ✓ предоставяне на невярна информация относно по-нисък от действителния размер на ГПР в предоговорната информация на СЕФ и в договор за кредит, посочвайки в договора, че същата стойност е съобразена с изискванията на закона;
- ✓ предоставяне на невярна или заблуждаваща информация относно цената и срока за доставка;
- ✓ изказване на неверни твърдения, че дадена стока може да лекува болести, нарушени функции на човешкия организъм или вродени дефекти ;
- ✓ други.

Действия по получени в КЗП жалби и сигнали

През 2024 година служителите на КЗП са работили по **27 549 жалби и сигнали** от граждани. В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

✓ по **20 957** от общия брой на постъпилите жалби са предприети действия от страна на дирекциите в КЗП, като в т.ч. са включени: извършени инспекции на търговски обекти или дружества, указани в жалбите; извършени насрещни и/или последващи инспекции от дирекциите в институцията, изпратени отговори до податели на жалби за резултатите от предприетите действия или с предложение за насочване към АРС поради естеството на изложените проблеми; изпратени отговори до податели на жалби, касаещи междуфирмени и гражданско-правни отношения или запитвания от потребители и икономически оператори относно прилагането на ЗЗП и други нормативни актове, по които институцията има правомощия;

✓ **4 021** жалби и сигнали са препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;

✓ **1 956** 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;

✓ **615** 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 2024 г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 13906 обаждания и са извършени 1937 консултации на място, които се отнасят до въпроси, свързани с правата на потребителите, уредени в ЗЗП или в друг нормативен акт, по който институцията има правомощия и в тези случаи на потребителите са разяснени техните права, какви действия следва да предприемат, както и какъв е редът за подаване на жалба до КЗП. В немалка част от случаите предметът на обажданията се отнася до правомощията на други контролни органи, като на потребителите са дадени съответните разяснения и координати за връзка със съответния компетентен орган. Съществена част от обажданията касаят права на потребителите при покупка на определени видове продукти от интернет сайтове, рекламации на стоки, разяснения във връзка със сключени договори с мобилни оператори, оплаквания свързани с услуги, предоставяни от банки или във връзка с договори за т.нар. „бързи кредити“, прекъсвания на електроснабдяването, храни с изтекъл срок на годност, желание за връщане на стока, закупена от търговски обект, презентации по домовете или в хотели с цел закупуване на стоки и др.

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 2024 г. по системата SAFETY GATE/GRAS-RAPEX са обменени **8 253 уведомления**, включващи нотификации и реакции, от които 7894 уведомления са получени от страните-членки и от тях 4132 са нотификации и 3762 са реакции, а са изпратени 359 уведомления от страна на българските компетентни органи /КЗП, ДАМТН, и МЗ/, в това число: 45 нотификации и 314 реакции.

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

От изпратените реакции през 2024 г. най-голям е броят на тези, които касаят нотификации за моторни превозни средства. От МЗ са изпратени 9 бр. реакции за детски играчки, бижута, козметика. От ДАМТН са изпратени 13 бр. реакции за осветително и защитно оборудване, играчки. Всички останали 292 бр. реакции са изпратени от КЗП.

Изпратените 45 нотификации се отнасят за: 42 бр. опасни стоки открити на българския пазар от компетентните на КЗП за следните категории продукти: „Облекло, текстилни изделия и модни артикули”, „Градински мебели“, „Изделия грижа за деца”, „Офис-мебели“ /офис-столове/, „Мебели за домашна употреба“, свещи, стоки, имитиращи храни, електронни цигари, енергийни снифове и др, както и 1 бр. нотификация за стока от компетентните на Държавната агенция за метрологичен и технически надзор /за електрически уред - вентилатор/ и 2 бр. за стоки от компетентните на Министерство на здравеопазването /за козметични продукти/.

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 (текстилни обиколници за детски кошарки и олекотени завивки за детски креватчета, детски високи столчета, биберони-зальгалки и държачи за биберони;

повдигащи седалки за монтиране върху стол; детски мебели за сядане и др.); стоки, имитиращи храни; артикули за свободно време и спорт – детски двуколесни велосипеди; мебели за детски и юношески стаи; декоративни свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства; запалки, както и услуги, предоставяни на детски площадки и фитнес центрове и др.

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

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

Съгласно заложените в план-програмите кампании през 2024 г., по направлението са извършени **2 329 инспекции**, от които: **2097 броя** проверки с констативни протоколи и **227 броя** документални проверки. Съставени са **115 АУАН** и са издадени **23** наказателни постановления. Констатираните нарушения най-често се свеждат до липсата на етикети за производител, вносител и съществени характеристики на стоките, липса на документи за проследяване на стоките и документи, удостоверяващи безопасността на стоките.

При извършените проверки по различните кампании в направлението са **взети проби от 121 вида стоки (в това число от 62 вида по постъпили уведомления от „Агенция Митници“)**, за които е възникнало съмнение, че е възможно да представляват опасност за потребителите и от доказано опасни стоки.

Дейностите по направлението включват както вземането на проби от стоки, за които има съмнение относно безопасността им и от доказано опасни стоки, така и издаване и връчване на заповеди за налагане на принудителни мерки и за отмяна на такива, извършване на насрещни проверки за проследяване произхода на стоки и последващи проверки във връзка с връчени заповеди на председателя за налагане на принудителни административни мерки, за привеждане на стоки и услуги в съответствие с изискванията за безопасност и др.

Кампании за контрол върху безопасността на приоритетни групи стоки

В изпълнение на Годишната план-програма на КЗП за 2024 г., през отчетния период са извършвани проверки по следните кампании, заложи в месечните план-програми за контролна дейност:

- **Национална кампания „Директива за обща безопасност на продуктите”**

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

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

Във връзка с получени нотификации и сигнали по европейската система **SAFETY GATE (RAPEX)** за обмен на информация за опасни стоки са проверени обекти на дистрибутори, производители и вносители. Инспекциите в търговски обекти обхващат широк спектър от стоки от компетенциите на КЗП, сред които изделия грижа за деца, детски облекла с връзки и малки части и др.

По кампанията са извършени **1283** инспекции, от които: **1220** проверки с констативни протоколи и 63 документални проверки. Съставени са **96** АУАН.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от 21 вида стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им и от доказано опасни стоки. В това число са адаптер, преходници, щепсел, стоки имитиращи храни, детски облекла с връзки и малки части, олекотени завивки за детски легла и кошари.

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

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

През отчетния период са извършени 41 насрещни и последващи проверки по представени документи за произход на доказано опасни стоки и на стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на тяхната безопасност, както и по постъпили нотификации по системата SAFETY GATE.

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

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

- временно спиране пускането и доставянето на пазара на стоки;
- забрана пускането и незабавно и ефективно изтегляне на открити опасни стоки;

- привеждане на стоки в съответствие с изискванията за безопасност;
- временно спиране предоставянето на услуги и забрана на опасни услуги;
- отмяна на наложени принудителни административни мерки.

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

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

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

По кампанията са извършени 229 броя инспекции, в резултат на които за установени нарушения са съставени 7 бр. АУАН.

В кампанията са включени проверки за съответствието с изискванията за безопасност с приложимите стандарти на следните приоритетни групи стоки: текстилни обиколници за детски кошарки; олекотени завивки за детски креватчета, детски високи столчета за хранене, биберони-залъгалки и държачи за биберони, артикули за свободно време и спорт – детски двуколесни велосипеди.

При извършените проверки по кампанията са взети проби от общо 21 вида стоки – детски спортни облекла, детски комплект за кошара-ранфорс, детски столчета за хранене, биберони-залъгалки, държачи за биберони и детски велосипеди, в това число и във връзка с участието на КЗП в проект на ЕК за координирани дейности за надзор на пазара „CASP 2024“, специфични дейности: детски високи столчета за хранене, биберони-залъгалки и държачи за биберони и детски велосипеди. Взетите проби от 5 вида столчета за хранене, 3 вида детски велосипеди и 10 вида биберони залъгалки и държачи за биберони са изпратени за изпитване в избрани акредитирани лаборатории по проекта. В резултат на извършените изпитвания по проект CASP 2024 са установени следните опасни стоки: 3 модела детски велосипеди, 1 модел биберон-залъгалка, 2 модела държачи за биберон и 3 модела столчета за хранене.

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

По кампанията са извършени 85 броя инспекции, отразени в 84 броя констативни протоколи и 1 бр. документална проверка. Съставен е 1 бр. АУАН. Извършени са проверки в търговски обекти - магазини за сувенири, имитационна бижутерия, хранителни магазини, книжарници, магазини за промишлени стоки и стоки за бита и др. При проверките са взети проби от 6 вида стоки, които по своя външен вид, цвят и размер

наподобяват храни /плодове и зеленчуци/ и може да се очаква, че потребителите, особено малките деца, могат да ги объркат с храна, да ги сложат в устата си и това да доведе до задавяне и/или задушаване.

- ***Национална кампания „БС - Детски мебели за сядане”***

По кампанията са извършени 8 броя инспекции, в хода на които са съставени 8 броя констативни протоколи. Няма данни относно констатирани нарушения при проверките. Проверките обхващат детски мебели за домашна и недомашна употреба, за използване на открито за сядане за деца, които могат да ходят и седат самостоятелно, с цел установяване съответствието на стоките с изискванията за безопасност съгласно приложимия стандарт.

- ***Национална кампания „БС-Мебели за детско–юношески стаи“***

По кампанията са извършени 7 броя инспекции, съставени са 7 броя констативни протоколи. Няма данни относно констатирани нарушения при проверките. Кампанията е заложена във връзка с първия учебен ден и има за цел установяване съответствието на стоките с изискванията за безопасност.

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

По кампанията са извършени 41 броя инспекции, съставени са 33 броя констативни протоколи, извършени са 8 бр. документални проверки. Няма данни относно констатирани нарушения при проверките. Целта на проверките е осъществяване на контрол за спазване изискванията на Наредба № 1 от 12.01.2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра и контрол по отношение на общата безопасност при ползването на въведените в експлоатация обществено достъпни площадки за игра (в детски центрове, детски кътове, към търговски обекти, към заведения за хранене и развлечения, към места за настаняване и др.), чиито стопани са юридически или физически лица по реда на Закона за защита на потребителите.

- ***Национална кампания „БС- Фитнес центрове”***

По кампанията са извършени 77 броя инспекции, съставени са 55 броя констативни протоколи, извършени са 23 документални проверки. Съставени са 4 бр. АУАН. За 8 бр. от проверените фитнес-центрове са издадени заповеди за временно спиране предоставянето на услугите, тъй като не са представени документи, удостоверяващи съответствието на услугата с изискванията за безопасност съгласно стандарт БДС EN 17229:2019 „Фитнес центрове. Изисквания за фитнес съоръжения и тяхното функциониране. Оперативни изисквания и изисквания, свързани с управлението

на фитнес центрове“, както и документи, удостоверяващи безопасността на стационарните съоръжения за трениране, съгласно стандарти EN 957 и EN ISO 20957.

- ***Национална кампания „БС- Свещи”***

По кампанията са извършени 120 броя инспекции, съставени са 114 броя констативни протоколи, извършени са 6 документални проверки. Съставени са 3 бр. АУАН. Проверките са извършени съвместно от служители на Комисията за защита на потребителите и Държавната агенция за метрологичен и технически надзор в търговски обекти - магазини за промишлени стоки, сувенири, за домашни потреби и хипермаркети, предлагащи артикули, относими към Коледните и Новогодишните празници – декоративни свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства.

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

По кампанията е извършена една инспекция, като е съставен 1 бр. констативен протокол. Проверката е извършена съвместно от служители на Комисията за защита на потребителите и Държавната агенция за метрологичен и технически надзор по отношение на безопасността на предлаганите услуги в туристически обекти – при ползване на джакузита, басейни и др. Кампанията продължава и през м.януари 2025 г.

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

По кампанията са извършени 39 инспекции във връзка с постъпили жалби и сигнали с изразени съмнения относно безопасността на стоки и услуги. В резултат на извършените проверки, за установени нарушения са съставени 5 броя АУАН. По постъпилите жалби са извършвани и насрещни проверки, както и връчване на заповеди за налагане на принудителни административни мерки във връзка с извършените проверки. Взети са проби 2 вида стоки - ергономична раница за носене на бебе и вейп /електронна цигара/ с формата на детска играчка.

- ***Сътрудничество с Агенция „Митници“***

В съответствие с двустранно подписаната Инstrukция за взаимодействие между Агенция “Митници” и Комисията за защита на потребителите, през отчетния период в КЗП са **постъпили общо 778 бр. уведомления за предстоящ внос от трети страни**, от които: **650** уведомления за **637 897 бр. стоки от компетенциите на КЗП** и **128 бр.** от компетенциите на друг контролен орган.

По повод постъпилите уведомления, от КЗП са извършени 439 инспекции, в т.ч. 342 проверки с констативни протоколи при вносители и 97 документални проверки. Най-голям брой уведомления са получени за следните групи стоки: изделия грижа за деца (детски колички, приспособления за хранене и пиене, столчета за хранене и др.), мебели (столове и други мебели за сядане, маси за домашна употреба), градински мебели, стълби и др.

През 2024 г. са заложили следните приоритетни групи стоки за контрол при внос от трети страни: изделия за отглеждане на малки деца - столчета за монтиране на маса, повдигаща седалка за монтиране върху стол, детски високи столчета; детски легла /сгъваеми и несгъваеми/ и люлки за домашна употреба; детски колички; текстилни обиколници/протектори, текстилни изделия и олекотени завивки за детски кошарки, прибори за рязане и хранене, приспособления за пиене и течности, биберони-зальгалки и държачи за биберони; артикули за свободното време, използвани за плуване във вода; преносими стълби; столове със стъпала; столове и маси за домашна употреба; цигари с намалена способност за горене, т. нар. „RIP цигари“; изделия за шега - шокови дъвки, фенерчета и др.; надуваеми съоръжения за игра; водни пързалки; продукти за защита на деца - устройства за заключване на прозорци и балконски врати и шкафове и чекмеджета; предпазители за защита на пръсти; стоки за свободното време и спорт: ролкови кънки за ползватели над 20 кг.; ролери (за ползватели с телесно тегло по-голямо от 20 kg и по-малко от 100 kg); скейтбордове за лица над 20 кг.; тротинетки за лица с тегло по-голямо от 20 kg и по-малко от 100 kg; детски двуколесни велосипеди (велосипеди с максимална височина на седлото повече от 435 mm и по-малко от 635 mm); детски мебели за домашна и недомашна употреба и за използване на открито за сядане за деца, които могат да ходят и сядат самостоятелно; детски столове и мебели за сядане за обзавеждане на детска стая; легла - етажни и високи, запалки; мебели за детско-юношески стаи - детски столове и мебели за сядане за обзавеждане на детска стая; гардероби и секции за детски и юношески стаи; Легла - етажни и високи; стационарни съоръжения за тренировка /фитнес уреди/ за оборудване на фитнес центрове и декоративни свещи за ползване в закрити помещения и открити пространства.

При извършените проверки по получени уведомления са взети проби от 62 вида стоки, за които е възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност. През отчетния период, **за 24 броя от постъпилите уведомления** са върнати обратни уведомления до Агенция „Митници“ с **„режим на внос забранен“** за стоки, за които не са представени документи, удостоверяващи безопасността им, като: градински

мебели и мебели за домашна употреба, надуваеми продукти, дъски за плуване, възглавници, балдехин, завивка за бебе, протектори, подложки за игра, страници за легло, кърпи, постелки за легло, детски матрак, подложки за повиване, бебешка кошара, замък батут, стълби, стъклени аксесоари за бебета: детска стъклена чаша, стъклена бутилка с широко гърло, стъклена мултифункционална бутилка; фенерче с лазерна показалка, ключодържател с фенерче, офис бюро, завивки за бебе, протектори, артикули за фитнес зали и др. Във връзка с взети проби и открити опасни стоки **по постъпили уведомления от Агенция „Митници“ са издадени следните заповеди:** 23 – за временна забрана пускането на пазара на 58 вида стоки и 5 – 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 2024 г., от КЗП са издадени заповеди за налагане на принудителни административни мерки и за отмяна на наложени принудителни административни мерки.

През периода са издадени **95 заповеди за налагане на принудителни административни мерки за 170 вида стоки и за 11 вида услуги, както и за отмяна на наложени ПАМ**, в това число: издадени са 48 заповеди за временно спиране пускането и доставянето на пазара на 114 вида стоки, за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им, като 23 от заповедите са за 58 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция „Митници“, 10 бр. заповеди за временно спиране предоставянето на 10 вида услуги, предоставяни на детски площадки и фитнес центрове; 5 бр. заповеди за забрана пускането на пазара на 6 вида стоки по постъпили уведомления от Агенция Митници; 21 бр. заповеди за незабавно и ефективно изтегляне от пазара на 36 вида опасни стоки; 2 бр. заповеди за забрана реализацията на 2 вида стоки по Закона за движение по пътищата; 8 бр. заповеди за привеждане в съответствие с изискванията за безопасност на 12 вида стоки; 1 бр. заповед за привеждане в съответствие с изискванията за безопасност на 1 вид услуга.

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

- Регионалните дирекции на КЗП;
- Агенция „Митници“ - за стоките от внос;
- Неправителствените организации за защита на потребителите;
- Националното сдружение на общините в Република България.

4. Извънсъдебно решаване на потребителски спорове (Помирителни комисии)

През 2024 г. са постъпили 53 заявления до общите помирителни комисии и са образувани 25 производства. Не са образувани производства по 6 от постъпилите заявления, подадени от потребители, поради неотстранени нередовности съгласно Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии (ПДОСПК). Прекратени са 31 броя поради неотстранени непълноти в подадните заявления и поради обстоятелството, че спорът не е от компетентността на помирителната комисия. От изготвените помирителни предложения през отчетния период няма приети предложения от страна на икономически оператори, неприетите предложения за споразумения са 3.

През 2024 г. са подадени общо 424 заявления до секторните помирителни комисии, по които са образувани 355 производства. Не са образувани помирителни производства при 78 заявления, които не отговарят на изискванията на ПДОСПК и Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС), или са подадени в края на отчетния период. Изготвени са 372 броя помирителни предложения през годината, от които: 163 предложения са приети, 105 броя не са приети, за 2 помирителни предложения не са получени уведомления от спорещите страни, по 6 помирителни производства е постигната спогодба в хода на кореспонденцията .

5. Международно сътрудничество и прилагане на европейски практики

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2024 г., КЗП участва в изпълнението на няколко европейски проекта и инициативи, включващи посочените по-долу дейности.

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

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

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

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

През отчетния период експерти от КЗП са взели участие и в следните работни срещи (физически и онлайн): 1 онлайн среща – начална среща по проект CASP 2024; 1 едnodневна физическа среща – начална среща за специфична дейност велосипеди по проект CASP 2024; 1 едnodневна физическа среща – начална среща за специфична дейност биберони по проект CASP 2024; 1 едnodневна физическа среща – начална среща за специфична дейност детски високи столчета по проект CASP 2024; 1 онлайн среща – информативна сесия за използването на платформата wiki по проект CASP 2024; 1 онлайн среща - виртуална работна среща на OECD за въздействието на продуктите, включващи цифрова технология, върху безопасността на потребителските продукти; 1 онлайн среща във връзка с откриване на проект JACOP 2024; 2 онлайн срещи във връзка с участието на КЗП в проект на JANARP 2021 Omnibus координиран от Prosafe /във връзка с прилагането на чл.15 от Регламент (ЕС) 2019/1020 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 година относно надзора на пазара и съответствието на продуктите и за изменение на Директива 2004/42/ЕО и регламенти (ЕО) № 765/2008 и (ЕС) № 305/2011/; 1 двудневна физическа среща на контактните точки на SAFETY GATE и медийно събитие; 1 онлайн среща за специфична дейност велосипеди по проект CASP 2024; 1 онлайн среща за специфична дейност биберони по проект CASP 2024; 1 онлайн среща за специфична дейност детски високи столчета по проект CASP 2024; 2 онлайн срещи по проект „СЪОТВЕТСТВИЕ НА ЕТИКЕТА – Осигуряване на ефективност на новата схема за енергийно етикетиране на продуктите“; 1 онлайн среща във връзка с участието на КЗП в проект на JANARP 2021 Omnibus координиран от Prosafe /във връзка с прилагането на чл.15 от Регламент (ЕС) 2019/1020 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 година относно надзора на пазара и съответствието на продуктите и за изменение на Директива 2004/42/ЕО и регламенти (ЕО) № 765/2008 и (ЕС) № 305/2011/; 1 физическа среща на ECOD/ENERLAB ADCO Groups, касаеща еко дизайн и енергийно етикетиране на продукти, свързани с енергопотреблението; 1 онлайн среща на CSN; 1 петдневна физическа среща на ICPEN; 1 тридневна физическа среща на ADCO гуми; 1 онлайн среща на консултативната група относно глобалната информираност на ОИСП за 2024 г. (безопасност на литиево-йонните батерии); Проведено национално събитие по проект JA2021-01 Label Compliance (Съответствие на етикети за енергийно етикетиране на продукти), финансиран от EISMEA - European Innovation Council and SMEs Executive Agency; 1 онлайн работна среща на групата на ЕК за AdCo гуми; участие в 108-та сесия на

Комитета по защита на потребителите на ОИСР, 10-11.10.2024 г. в гр. Париж, Франция; 3 работни двудневни срещи по проект CASP 2024 в лабораториите, извършили изпитвания на биберони-залъгалки, закопчалки за биберони, детски високи столчета за хранене и детски велосипеди; 1 среща на Мрежата за сътрудничество във връзка със защитата на потребителите (Consumer Protection Cooperation Network) – (МСЗП), която е проведена в периода 16-17 октомври 2024 г. в Брюксел, Белгия; Специализирано обучение на тема „Уязвимост на потребителите в социалните медии“, организирано от e-Enforcement Academy (E-EA3) на Европейската комисия – Будапеща, 03-05 декември 2024 г.

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. Сътрудничеството между държавите членки се осъществява през Информационната система за вътрешния пазар - IMI. Информационната система за вътрешния пазар е многоезична онлайн платформа, чрез която се осъществява обмен на информация и трансгранично административно сътрудничество между органите, отговорни за прилагането на законодателството на Съюза за защита интересите на потребителите.

За отчетния период по Системата за сътрудничество при защита на потребителите са изпратени и получени 20 искания за правоприлагаща помощ. Получени са 15 предупреждения по чл. 26 и чл. 27 на Регламент 2394 на ЕС.

Обслужване на платформата на Европейската Комисия за споделяне на знания WIKI: Платформата на Европейската Комисия за споделяне на знания WIKI е онлайн инструмент, създаден за улесняване на контактите между експерти от страните членки. С цел обмяна на полезни практики във връзка с действието на Регламент 2017/2394 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите, се поставят за обсъждане различни теми и проблеми чрез публикуване на въпросници, предоставящи възможност за всяка държава членка да сподели своя опит, свързан с конкретен проблем. За отчетния период са обработени 30 въпросника.

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

През 2024 г. ЕПЦ България продължава да работи по заложените цели в работната програма по отношение съдействие за решаване на трансгранични потребителски спорове и предоставяне на съвети и информация на потребителите.

През отчетния период ЕПЦ България е сезиран общо за 4212 случая, от които 3049 броя запитвания и 1163 броя жалби. Общият брой на случаите, по които петчленният екип на ЕПЦ България работи през 2024 година, е с около 50% повече спрямо 2023 г.

Запазва се тенденцията да се разглеждат повече жалби от български потребители, отколкото от чужденци. Приблизително 71% от жалбите са подадени от потребители, които живеят в България, срещу търговци от друга държава в ЕС, Исландия, Норвегия или Обединеното кралство. Останалата част от жалбите са постъпили от чужди граждани чрез партньорските центрове на ЕПЦ България в Мрежата ECC-Net. Те са насочени срещу търговци, регистрирани в България. Най-много от жалбите, получени от български потребители, са регистрирани срещу търговци от Румъния и Полша. Над 18% от всички жалби на български потребители са свързани с упражняване на правото им на отказ от договора за стоки, закупени онлайн.

Информирание на потребителите за приложимото законодателство:

Успоредно с решаването на конкретни потребителски казуси, ЕПЦ България предоставя информация на потребителите за техните права и задължения чрез различни канали – интернет страница www.ecc.bg, профилите на центъра в социалните мрежи – Facebook, X, Instagram, LinkedIn, в канала на центъра в Youtube, както и чрез прессъобщения за медиите и интервюта за радио, телевизия, преса и онлайн издания. Също така, ЕПЦ България организира различни събития, които се провеждат онлайн, както и на място. Това са обучения, лекции пред ученици и студенти, изнесени информационни щандове на различни точки на страната, кръгли маси. Освен това екипът на ЕПЦ България участва в различни мероприятия, организирани от други организации или държавни институции. Целта е да се представя дейността на центъра и да разпространява информация към потребители, търговци и други заинтересовани страни. Успоредно с това ЕПЦ отпечата и разпространява брошури с основни съвети при пазаруване през онлайн платформи. Брошурата е качена и на сайта на ЕПЦ България с адрес: www.ecc.bg.

През месец февруари ЕПЦ се включи в Потребителския диалог на тема „Защита на потребителите в зеления преход и в цифровата ера – възможности и предизвикателства“, който се проведе в София и беше открит от европейския комисар Дидие Рейндерс.

В навечерието на Световния ден на потребителите, 15 март, ЕПЦ България организира едnodневен информационен щанд в град Гоце Делчев и изнесе лекции в 3 училища в Гоце Делчев и Благоевград, в рамките на които представи правата при пазаруване от електронни търговци в ЕС пред ученици и учители. Успоредно с това беше организирана информационна кампания в социалните мрежи, която се проведе съвместно с Представителството на Европейската комисия у нас. Идеята беше представим реални потребители с техните имена и снимки, които разказаха от свое име за това как ЕПЦ е помогнал да се реши техния казус.

По повод Деня на Европа, 9 май, в сътрудничество с Центъра за развитие на човешките ресурси ЕПЦ организира събитие за ученици от няколко училища от София, което се проведе в гимназия „Елисавета Вазова“ под мотото „Европейски столици“. Младежите рисуваха градове от Европейския съюз, а ние им раздадохме информационни материали и ги запознахме с правата, които имат като граждани на Общността. През месец май екип на ЕПЦ се включи и в събитието „Европейският съюз и младите хора - доброволческа дейност, кариерно израстване и програми за участие“, организирано от Информационния център на ЕС към Представителството на Европейската комисия у нас. Там представихме дейността на ЕПЦ и възможностите за стажуване.

През месец юни и месец ноември заедно с ГД Гражданска въздухоплавателна администрация ЕПЦ организира информационна кампания, свързана с правата на граждани, когато пътуват със самолет. За целта организирахме 2 пъти едnodневни информационни щандове на летище София и един в центъра на столицата, пред Народен театър „Иван Вазов“, като целта беше да се обърне вниманието на пътниците към правата и задълженията им по време на пътуване. Подобно събитие беше организирано и на летище Варна самостоятелно от експерти на ЕПЦ.

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

Друга традиция, която продължава и през 2024 г., са лекциите в различни университети. През месец април представители на ЕПЦ България изнесоха лекция пред

студенти и преподаватели в УНСС, София, а през месец декември – в ПУ „Паисий Хилендарски“ в Пловдив.

ЕПЦ участва в среща с представители на Европейския икономически и социален съвет, които бяха на посещение в България. Там представи дейността на ЕПЦ България и сътрудничеството си с неправителствени потребителски организации. През месец юли ЕПЦ България беше поканен на среща с представители на делегация към Организацията за икономическо сътрудничество и развитие, които бяха на проучвателна мисия в България. През месец октомври ЕПЦ България беше домакин на Комуникационен уъркшоп за цялата мрежа от Европейски потребителски центрове, в който се включиха представители на останалите центрове, а темата беше подчинена на работата с изкуствен интелект и как може да бъде използван във всекидневната ни работа.

На 31 октомври 2024 г. ЕПЦ организира съвместно с Комисията за защита на потребителите и Патентно ведомство кръгла маса на тема „Измамите в интернет – новата пандемия“. Събитието беше открито за потребители, потребителски организации, търговски организации и медии.

През годината организахме и няколко информационни щандове на различни места из страната – във Варна, Дупница и Кюстендил, като целта на подобни прояви е да обърне внимание на гражданите към техните права и задължения, когато пазаруват и пътуват из ЕС.

ЕПЦ продължи да осъществява своята функция и като контактна точка по Регламент № 524/2013 за Платформата за онлайн решаване на спорове. През 2024 година продължи предоставянето на информация на граждани и на фирми за това как функционира Платформата и какви са нейните предимства при потребителските спорове. През периода са постъпили 90 запитвания през Платформата за онлайн решаване на спорове, а извън системата – още 27 запитвания и съобщения.

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

През 2024 година Комисията за защита на потребителите присъства активно в публичното пространство чрез средствата за масово осведомяване, като нейни представители редовно коментираха текущи потребителски проблеми и осведомяваха потребителите за промени в законодателството, засягащи правата на потребителите, даваха информация за хода на планови и извънредни проверки. Проведените различни

информационни кампании чрез СМО имат за цел да повишат познанията на гражданите относно техните потребителски права в различни тематични области.

По инициатива на КЗП, през отчетния период са проведени множество срещи със заинтересовани страни – представители на институции, контролни органи, неправителствени организации в областта на потребителската защита, браншови организации и представители на сдружения на търговци от различни сектори, с цел планиране на съвместни дейности и провеждане на разяснителни кампании относно правата на потребителите и задълженията на търговците по съответните направления.

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

През отчетния период КЗП обнови изцяло интернет страницата на институцията, с което е постигнато подобро структуриране на публикуваната информация, респ. същата е допълнена и актуализирана. Също така визията на сайта е модернизирана в унисон със съвременните тенденции, което от своя страна стимулира повече потребители или търговци да търсят информация за своите права и задължения.

През отчетния период КЗП създаде нова интернет страница с адрес: <https://potrebiteli.info/>, съдържаща информация, съвети и препоръки към потребители и търговци. Публикуваните материали са структурирани в отделни секции и съдържат полезна информация относно правата на потребителите и задълженията на икономическите оператори в следните направления: онлайн магазини, намаления, кредити, отпих и почивка, социални мрежи и платформи, мобилни оператори, опасни стоки, доставки, жалби и сигнали и др.

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

8. Финансова част

Отчет на основните параметри на бюджета

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

Бюджетът на КЗП за 2024 г. е утвърден от министъра на икономиката и индустрията. Уточненият годишен план на разходите по бюджета на КЗП за отчетния период е в размер на 8 259 263 лв., а отчетените разходи към края на годината възлизат на 8 155 080 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП за 2024 г., разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи:

Приходи

Общо събраните приходи от глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП и платени съдебни разноси през 2024 г. са в размер на 2 857 681 лв., в т.ч. наложени по следните нормативни актове:

№	Наименование на нормативния акт	Общо приходи	Платени доброволно	Събрани от НАП
1	Закон за защита на потребителите	1 924 313	1 721 102	203 210
2	Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки	39 020	38 520	500
3	Закон за туризма	300 204	248 660	51 544
4	Закон за потребителския кредит	436 194	433 194	3 000
5	Закон за виното и спиртните напитки	3 000	3 000	
6	Закон за електронната търговия	1 000	1 000	
7	Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия	22 207	17 400	4 807
8	Валутен закон /НДЗК/	12 800	12 300	500
9	Закон за кредитите за недвижими имоти на потребители	63 000	63 000	
10	Закон за движение по пътищата	3 500	3 500	
11	Други приходи, в т.ч. съдебни разноси	52 443	51 214	1 229
	Общо:	2 857 681	2 592 892	264 790

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

- по бюджета на МИИ се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по ЗЗП и ЗПЦСЦУПС. На основание чл.195 от ЗЗП глобите и санкциите, събирани по този закон се администрират по бюджета на МИИ, с изключение на глобите и санкциите по наказателни постановления, издадени от кметове на общини или упълномощени от тях длъжностни лица, които постъпват по съответния общински бюджет. На основание чл. 61 от ЗПЦСЦУПС глобите и санкциите, събирани по този закон се администрират по бюджета на МИИ.
- по централния бюджет постъпват всички приходи от принудително събраните от Националната агенция по приходите глоби и имуществени санкции, наложени от КЗП. Съгласно т.51 от ДДС № 9/15.02.2010 г. на Министерство на финансите - Дирекция "Държавно съкровище" събраните суми, подлежащи на превеждане в полза на публични взискатели, чийто бюджети са част от републиканския бюджет, постъпват по съответните сметки 7301 на ТД на НАП.
- по бюджета на Министерство на туризма се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по ЗТ /по влезли в сила НП, считано от 03.02.2015г. /на основание чл.59, ал.2, т.3 от закона/.
- по бюджета на КЗП се отчитат приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по ЗПК, Закона за електронната търговия, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия и Закона за виното и спиртните напитки. На основание чл.121, ал.1 от Закона за публичните финанси когато в закон или акт на Министерския съвет не е изрично посочено по кой бюджет се внасят приходите от глоби и имуществени санкции или е посочено, че те се внасят в приход на държавния бюджет, тези приходи постъпват по бюджета на съответната бюджетна организация.

**Разпределение
на приходите от глоби, имуществени санкции и съдебни разноси за 2024 г.**

№	Направления на разпределение	Отчисления лева	Дял (%)
1.	Министерство на икономиката и индустрията	1 759 622	62 %
2.	Централен бюджет	264 790	9 %
3.	Министерство на туризма	248 660	9 %
4.	Комисия за защита на потребителите	584 609	20 %
	Общо:	2 857 681	100 %

Разходи

Уточненият годишен план на разходите по бюджета на КЗП за 2024 г. е в размер на 8 259 263 лв., а отчетените разходи към годината възлизат на 8 155 080 лв., представляващи 98,74 % от плана, което е с 1,26 % под плана, или икономия с 104 183 лв. Отчетените разходи по бюджета на КЗП за 2024 г. се разпределят по параграфите на ЕБК, както следва:

Показател	Годишен план 2024 г. лева	Отчет 2024г. лева	Разлика лева	в %
1	2	3	4(к.2-к.3)	5(к.3/к.)
§ 01-00 Заплати и възнаграждения за персонала, нает по трудови и служебни правоотношения	4 104 200	4 016 084	88 116	97,85%
§02-00 Други възнаграждения и плащания за персонала	600 300	599 560	740	99,88%
§05-00 Осигурителни вноски от работодатели	1 279 948	1 278 286	1 662	99,87%
§10-00 Издръжка	1 844 817	1 844 627	190	99,99%
§19-00 Платени данъци, такси и административни санкции	39 397	38 533	864	97,81%
§29-00 Други разходи за лихви				
§46-00 Разходи за членски внос и участие в нетърговски организации и дейности	603	603		100%
§52-00 Придобиване на дълготрайни материални активи	325 416	312 805	12 611	96,12%
§53-00 Придобиване на нематериални дълготрайни активи	64 582	64 582		100%
ОБЩО:	8 259 263	8 155 080	104 183	98,74%

9. Заключение

През 2024 г. общо извършените инспекции бележат увеличение спрямо инспекциите, извършени през 2023 г.

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

Предвид смяната на ръководството на КЗП през м. май 2024 г., новият състав на комисията определи приоритети, насочени към предприемане на превантивни действия по отношение на защита на потребителските права.

В тази връзка новото ръководство на КЗП предприе активности за провеждане на множество срещи със заинтересовани страни – представители на институции, контролни органи, неправителствени организации в областта на потребителската защита, браншови организации и представители на сдружения на търговци от различни сектори, с цел планиране на съвместни дейности и провеждане на разяснителни кампании относно правата на потребителите и задълженията на търговците по съответните направления.

За целта КЗП инициира подписването на меморандуми за сътрудничество и партньорство със следните институции: Комисията за регулиране на съобщенията, ГД „Борба с организираната престъпност“, Агенция „Митници“, Българската агенция за безопасност на храните, Държавната агенция за закрила на детето, Университета за национално и световно стопанство и др. С подписаните меморандуми са заявени намеренията за съвместна работа в различни сектори на икономиката, за да бъдат осигурени навременни и адекватни действия при нарушаване правата на потребителите във връзка с нормативната уредба, по която КЗП и съответните органи осъществяват контрол. Отделно от изложеното, са проведени регулярни срещи между Комисията за защита на потребителите и неправителствени организации в областта на потребителската защита - БНА „Активни потребители“, „Сдружение за правна помощ на потребителите – гр. Пловдив“, „Федерация на потребителите“, „Потребителски съюз“, „Национална асоциация за защита на потребителите“, Сдружение „Правна клиника за потребителите“, с цел обсъждане на потребителски теми и споделяне на актуални потребителски проблеми, както и предложения за повишаване на потребителската защита. Създадена е и работна група за изготвянето на нова инструкция за взаимодействие между КЗП и Агенция „Митници“, която има за цел предотвратяване вноса и преустановяване реализацията на българския пазар на продукти, които не отговарят на нормативно установените изисквания за обща безопасност.

Също така, ръководството на КЗП проведе множество срещи с представители на браншови организации в лицето на „Алианс на технологичната индустрия“, „Асоциация за отговорно небанково кредитиране“, асоциации от туристическия сектор – хотелиери, ресторантьори, туроператори и др., с цел постигане на по-висока степен на защита на икономическите интереси на потребителите при предоставяне на електронни съобщителни услуги, при финансиране от небанкови финансови институции, при предлагане на туристически услуги.

В резултат на проведените срещи и дискусии, новото ръководство на КЗП приоритетно насочи действията си в посока на превантивна защита правата на

потребителите, изразяващи се в: проведени обучения на студенти от УНСС; обновяване на интернет страницата на институцията; създаване на нова интернет страница с адрес: <https://potrebiteli.info/>, съдържаща информация, съвети и препоръки към потребители и търговци, публикувани в отделни секции и съдържащи полезна информация относно правата на потребителите и задълженията на икономическите оператори; регулярно и подробно информиране на обществеността чрез средствата за масово осведомяване за работата на институцията и др. Усилията по това направление бяха съсредоточени основно върху анализ на клаузи в типови договори и договори с общи условия, с цел отстраняване на неравноправни такива от договорите и превенция на нелоялни практики на търговци от различни сфери на икономиката, най-вече при предоставяне на услуги от мобилни оператори, банкови и небанкови финансови институции. През 2024 г. са анализирани рекордните 406 договора с общи условия на различни икономически оператори, основно от банковия и небанков сектор, в резултат на които са анализирани 28 393 клаузи и е установено наличието на 1484 неравноправни клаузи, като са предприети съответните действия за тяхното отстраняване.

След встъпване в длъжност на новото ръководство на КЗП, дейностите приоритетно са насочени и към изпълнение на предложените от КЗП мерки за въвеждане на еврото, включени в Плана за действие на Работна група „Защита на потребителите“ и Работна група „Комуникации“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за членство в еврозоната. Предприети са действия за актуализация на плана, активно е участието на институцията в множество работни срещи с представители на Министерство на икономиката и индустрията, Министерство на финансите, Националния статистически институт и др., за гарантиране защитата на потребителите в процеса на въвеждане на еврото.

Друго важно направление в работата на новото ръководство на КЗП е ангажираността на институцията в процеса на прегледа за присъединяването към Организацията за икономическо развитие и сътрудничество (ОИСР) в областта за потребителска политика. Следва да се отбележи, че за резултатите от проведеното на 11 октомври 2024 г. заседание на Комитета за потребителска политика, същият оценява високо ангажираността на България, както и сътрудничеството със Секретариата в процеса на прегледа на присъединяването, направените презентации, отговорите на въпросите, поставени от делегатите и предоставената информация при подготовката на срещата и доклада. Въз основа на своята оценка Комитетът взе решение да приключи прегледа на присъединяването, като в същото време идентифицира области, в които

България да предприеме последващи действия за по-нататъшно подобряване на съответствието със стандартите, правните инструменти и най-добрите практики на ОИСР.

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

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

През отчетната 2024 г., за предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисията за защита на потребителите, в която са включени услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, както и дейности, използвани от административния орган, се извършва от „Информационно обслужване“ АД.

През 2024 г. е реализиран проект за изграждане на уеб сайт и е в процес на изпълнение проект за мобилно приложение на Комисията за защита на потребителите, в това число разработка на система за управление на съдържанието и публична част на интернет страницата, дизайн, провеждане на обучение и миграция на данни от текущата интернет страница в структурата на новия уеб сайт.

В заключение може да се направи извод, че КЗП в оперативен порядък изпълнява надзор на пазара на различни продуктови групи, услуги и пазарни отношения съгласно вменените ѝ правомощия и годишната План-програма за 2024 г., в зависимост от спецификата на пазара и обстановката, като полага максимални усилия за постигане на широк обхват на контролната дейност в условията на ограничен административен капацитет – недостатъчна численост на персонала. В същото време се полагат максимални усилия и за подобряване на работната среда, повишаване на информационната сигурност на институцията, подобряване информираността на потребителите за техните права и повишаване информираността на търговците за техните задължения.

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2025 г. са определени следните цели, към чието постигане ще се стреми:

- Повишаване нивото на защита на потребителите в процеса на въвеждане на еврото в Република България посредством изготвянето и разпространението на информационни материали, касаещи предлагането на стоки и услуги в търговски обекти и онлайн магазини;
- Повишаване нивото на защита на икономическите и правни интереси на потребителите посредством събиране на допълнителни данни за жалбите на потребителите и обратна връзка, както и засилване на обучението на потребителите и повишаване на осведомеността за правата им, с цел по-нататъшно подобряване на привиждането в съответствие със стандартите и най-добрите практики на ОИСР;
- Ефективен надзор на пазара посредством прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите срещу придобиване на опасни стоки и услуги, включително чрез засилено сътрудничество между националните органи и системата SAFETY GATE/RAPEX;
- Повишаване нивото на защита на потребителите при сключване на договори от разстояние, включително при пазаруване чрез интернет, посредством ефективен контрол на икономическите оператори, предлагащи стоки онлайн;
- Повишаване нивото на защита на потребителите чрез обмен на информация между институциите и координирани/съвместни действия на надзорните органи за постигане на по-висока ефективност на контролната дейност /по-широк обхват на проверките едновременно, намаляване на административната тежест за икономическите оператори/.