

ДОКЛАД

ЗА ДЕЙНОСТТА НА

**КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

ЗА 2016 ГОДИНА

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Увод	5
2. Финансова част	8
3. Безопасност на стоките и услугите.....	11
4. Защита на икономическите интереси на потребителите.....	28
5. Защита на потребителите на туристически продукт	45
6. Проверки по постъпили жалби и сигнали на потребители.....	57
7. Помирителни комисии.....	59
8. Колективни искиове.....	60
9. Международно сътрудничество, участие в съвместни проекти и инициативи	61
10. Европейски потребителски център - България	64
11. Присъствие в средствата за масова информация и публичното пространство- кампании, събития и инициативи.....	66
12. Заключение	73

Използвани абривиатури:

АУАН - Акт за установяване на административно нарушение
БС - Безопасност на стоките
ВКС – Върховен касационен съд
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
НАП - Национална агенция за приходите
НП - Наказателни постановления
НПНП - Националната програма за надзор на пазара

НСИОСИ – Наредба за съществените изисквания и оценяване съответствието на играчките

ПАМ – Принудителна административна мярка

ПРПК – Правилник за работа на Помирителната комисия

РД - Регионална дирекция

МФ – Министерство на финансите

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

СНАФЕА – 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 ѝ компетенции са по Закона за защита на потребителите (ЗЗП), Закона за туризма (ЗТ), Закона за потребителския кредит (ЗПК), Закона за електронната търговия (ЗЕТ), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители (ЗКНИП) и частични по Закона за виното и спиртните напитки (ЗВСН), Закона за тютюна и тютюневите изделия (ЗТТИ), Закона за генетично модифицирани организми (ЗГМО), Закона за движението по пътищата (ЗДвП), Закона за управление на отпадъците (ЗУО), както и в подзаконовите актове по тяхното прилагане.

Дейностите през 2016г. 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 GRAS-RAPEX.

2. Осигуряване по-високо ниво на защита на икономическите интереси на потребителите чрез по-строги изисквания към търговската дейност в отделните пазарни сектори и по-ефективен контрол върху качеството на предлаганите туристически услуги:

- преустановяване на различни форми на нелоялни търговски практики;
- отстраняване на неравноправни клаузи в договори с общи условия;
- контрол върху качеството на предлаганите туристически услуги.

3. Укрепване потребителската позиция на пазара чрез по-добро информирание на гражданите и обучението им за придобиване на умения да изпълнят ролята си в съвременната икономика като направят така, че пазарът да работи за тях, както и осигуряване на ефективна защита срещу рискове и заплахи, с които те не могат да се справят индивидуално.

4. Оптимизиране на сътрудничеството и координацията между националните контролни и регулаторни органи, имащи отношение към защитата на интересите на потребителите, чрез по-ефективни форми на взаимодействие и добри административни практики, съобразени с функциите и задачите на всеки от тях.

5. 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.

6. Създаване на условия за подобряване достъпа на потребителите до алтернативни способи за решаване на спорове и повишаване нивото на потребителска защита чрез осигуряването на ефикасни, бързи и евтини начини за разрешаване на национални и трансгранични спорове, възникнали между потребители и търговци.

Докладът е съобразен със структурата на годишната план-програма за 2016 г. Резултатите се отчитат по направления, като във всяко едно направление са изложени конкретните резултати по национални и регионални кампании и съответно обхвата на сектори, съобразно Националната програма за надзор на пазара за 2016 г., съгласно изискванията на Регламент (ЕО) № 765/2008 на Европейския парламент. Реално постигнатите резултати през 2016 г. са съпоставяни с резултатите от 2015 година.

Извършени са **38865** инспекции в търговски и туристически обекти, съобразно възложения надзор на пазара по продуктови групи и пазарни сектори за периода. За констатираните нарушения са съставени общо **3251** акта за административни нарушения и са издадени **3025** наказателни постановления, част от които по проверки, извършени в края на 2015 г.

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

По закони 2016 г.	Инспекции	Актове	НП
ЗЗП	30213	2421	2270
ЗТ	7788	759	689
ЗПК	181	44	50
ЗВСН	112	2	4
ЗУО (и наредбите)	197	4	0
ЗТТСТИ (тютюн)	210	3	3
ЗДвП (и наредбите)	97	0	1
НДЗК	67	18	8
ЗЕТ	139	47	27
ЗПФУР	30	11	4
ОБЩО:	38865	3251	3025

В резултат на извършените проверки от КЗП са:

- издадени 3025 НП, с които са наложени санкции за 3 239 130 лв.;
- влезли в сила 2661 НП с размер на наложените санкции 1 861 976 лв.;
- изпратени за принудително събиране 1367 НП за 1 029 876 лв.;
- доброволно внесени 987 967 лв. по 2028 НП;
- принудително събрани 318 789 лв. по 600 НП.

2. Финансова част

Бюджет

Комисията за защита на потребителите е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище в гр. 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 2016г. е утвърден от министъра на икономиката. Утвърденият годишен план на приходите е в размер на 500 000 лв., и на разходите в размер на 3 325 200 лв. В резултат на извършени промени по бюджета на КЗП, към 31.12.2016 г., уточненият годишен план на приходите е в размер на 500 000 лв., и на разходите в размер на 3 826 043 лв.

Изпълнение на бюджета на КЗП, разпределение на постъпилите приходи и извършените разходи през 2016г.:

Приходи:

През 2016г. събраните суми от глоби, имуществени санкции и съдебни разноски по издадени наказателни постановления (НП) от КЗП са в общ размер на 1 473 532 лв., в т.ч. по нормативни актове, както следва:

№	Наименование на нормативния акт, по който са издадени НП от КЗП	Общо събрани суми от глоби и имуществени санкции	в т.ч. платени доброволно	в т.ч. събрани от ЧСИ	в т.ч. събрани от НАП
1.	Закон за защита на потребителите	1 067 133	866 600	2 948	197 585
2.	Закон за туризма	302 715	222 205	3 910	76 600
3.	Закон за потребителския кредит	54 000	54 000		
4.	Закон за електронната търговия	15 757	14 050		1 707

5.	Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия (отм.)	8 616			8 616
6.	Валутен закон	7 000	6 900		100
7.	Закон за виното и спиртните напитки	6 100	6 100		
8.	Закон за предоставяне на финансови услуги от разстояние	2 000	2 000		
9.	Закон за цените (отм.)	466			466
10.	Други приходи, в т.ч. съдебни разноски	9 745	9 745		
	ВСИЧКО:	1 473 532	1 181 600	6 858	285 074

Забележка: Данните в таблицата са взети от месечния отчет за касовото изпълнение на бюджета на КЗП към 31.12.2016г.

Събраните приходи от глоби и имуществени санкции, наложени от Комисията за защита на потребителите, се разпределят в полза на следните бюджети:

№	Направления на разпределение	Отчисления лева	Дял (%)
1.	Министерство на икономиката	869 548	59,01 %
2.	Централен бюджет	285 074	19,35 %
3.	Министерство на туризма	213 135	14,46 %
4.	Комисия за защита на потребителите	105 775	7,18 %
	ВСИЧКО:	1 473 532	100 %

Горепосоченото разпределение на приходите от наложените от КЗП глоби и имуществени санкции е извършено в съответствие с разпоредбите на съответните нормативни актове, по които са наложени и със Закона за публичните финанси, както следва:

- по бюджета на Министерството на икономиката постъпват приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за защита на потребителите;
- по централния бюджет постъпват приходите от принудително събраните от Националната агенция по приходите глоби и имуществени санкции, наложени по всички нормативни актове от компетентността на КЗП;
- по бюджета на Министерството на туризма - приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за туризма / по влезли в сила НП, считано от 03.02.2015г./
- по бюджета на Комисията за защита на потребителите - приходите от доброволно платените глоби и имуществени санкции, наложени по Закона за потребителския кредит, Закона за електронната търговия, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия и Закона за виното и спиртните напитки.

Разходи:

През 2016г. общо отчетените разходи по бюджета на КЗП са 3 805 906 лв. При уточнен план за годината в размер на 3 826 043 лв., изпълнението на разходната част е 99,47%. Отчетените разходи по бюджета на КЗП се разпределят по следните видове разходи:

№	Видове разходи	Стойност в лева	Дял (%)
1.	Заплати и възнаграждения на персонала, нает по трудови и служебни правоотношения	1 676 936	44,06 %
2.	Други възнаграждения и плащания за персонала	386 905	10,17 %
3.	Осигурителни вноски от работодател	523 833	13,76%
4.	Издръжка	1 120 365	29,44 %
5.	Платени данъци, такси и административни санкции	32 235	0,85 %
6.	Капиталови разходи	65 632	1,72 %
	ВСИЧКО:	3 805 906	100%

3. Безопасност на стоките и услугите

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 децата, продукти за свободното време, градински мебели, самоделно оборудване, надуваеми изделия, услуги в увеселителни обекти и др.

Целта е предотвратяване на 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 GRAS-RAPEX, стоки, за които КЗП е доказала по безспорен начин, че са опасни и постъпили уведомления от Агенция „Митници”.

Проверките имат за цел 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.

По направлението са извършени 3148 инспекции, 2677 проверки в обекти и 471 документални проверки. Съставени са 295 акта и са издадени 301 наказателни постановления.

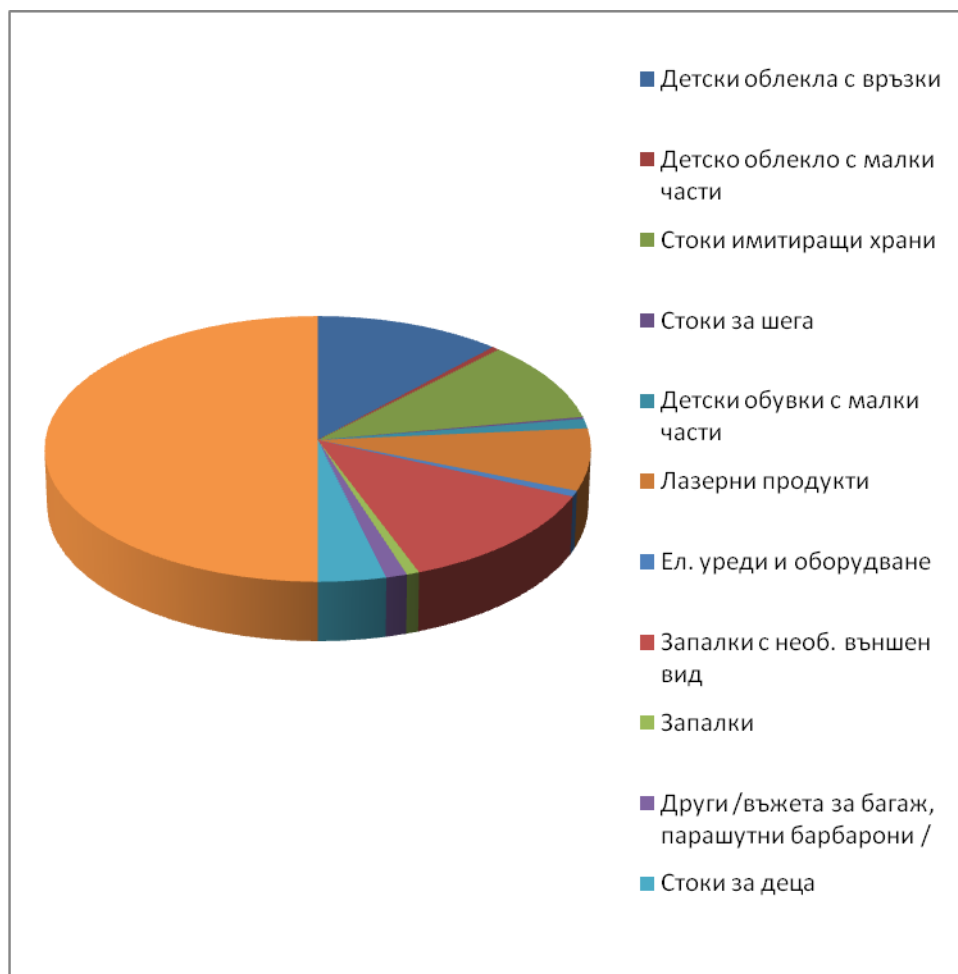
Брой инспекции, съставени констативни протоколи, протоколи за проверки по документи и актове по видове стоки

Кампания	Брой инспекции	Брой проверени обекти КП	Брой проверки по документи ДП	Брой съставени актове	Брой издадени НП
БС-ДОБП	2426	2059	367	275	291
БС ЖАЛБИ И СИГНАЛИ	65	37	28	13	3
БС-МИТНИЦИ	340	290	50	1	0
БС -Електроуреди и оборудване	100	88	12	3	3
БС - Стоки за деца	79	73	6	1	2

БС - Градински мебели	30	30	0	0	0
БС- Надуваеми продукти	63	60	3	2	2
БС - Стоки за свободното време	39	36	3	0	0
БС - Услуги	6	4	2	0	0
общо	3148	2677	471	295	301

През отчетния период от КЗП са издадени 151 заповеди за незабавно и ефективно изтегляне от пазара на 212 вида опасни стоки, от които 5 заповеди за забрана пускането на пазара на 7 вида стоки по получени уведомления от Агенция „Митници“.

Доказано опасни стоки, забранени през 2016 година



Издадени са 60 заповеди за временно спиране доставянето на пазара на 87 вида стоки, от които 4 заповеди за временна забрана пускането на пазара на 5 вида стоки по получени уведомления от Агенция „Митници” за периода, необходим за извършване на необходимия контрол, проверка и оценка на съответствието им с нормативно установените изисквания за безопасност.

Издадени са и 4 заповеди за временно спиране предоставянето на 4 вида услуги: на батут в закрит увеселителен обект и в заведение за хранене и развлечения, на водни пързалки в аквапарк и на детска площадка.

През периода са издадени 2 заповеди за отмяна на издадена заповед за временна забрана пускането на пазара на 3 вида стоки, за които след извършен лабораторен анализ е установено, че отговарят на нормативно установените изисквания за безопасност. Издадена е 1 заповед за отмяна на заповед за временно спиране предоставянето на 1 вид услуга - на батут в детски център в град София.

Издадени са 32 заповеди за 45 вида стоки, представляващи сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите, за обнародване в Държавен вестник за забрана производството, вноса, износа, възмездното или безвъзмездно им пускане на пазара, изземването от потребителите и отправяне на предупреждения за рисковете, които стоката съдържа.

При извършените проверки по различните кампании в направлението са взети проби от общо 283 (в т.ч. 36 бр. по уведомления от „Агенция Митници”) стоки, за които е възникнало съмнение, че могат да представляват опасност за потребителите и от доказано опасни стоки.

3.1. КЗП като контактна точка за Р България по системата Gras-Rapex

Обменени са 6141 уведомления (нотификации и реакции). От тях 5923 са получените и 218 – изпратените.

Получени по системата GRAS-RAPEX уведомления

Получените по системата GRAS-RAPEX 5923 уведомления включват:

- 2016 нотификации
- 3907 реакции

Получените по системата GRAS-RAPEX 2016 нотификации касаят различни видове стоки и са разпределени по компетенции, както следва:

- от компетенциите на Комисията за защита на потребителите – 815 броя, в това число: Облекло, текстилни изделия и модни артикули – 169 бр., Детски артикули и детско оборудване – 75 бр., Козметика - 3 бр., Ел. уреди – 22 бр., Стоки имитиращи храни - 1бр., Моторни превозни средства и авточасти – 380 бр., Мебели – 6 бр., Газови уреди и компоненти – 1 бр., Декоративни артикули – 30 бр., Лазерни показалки – 18 бр., Оборудване за свободното време – 30бр., Бижута – 1 бр., Кухненски и готварски аксесоари – 4 бр., Ръчни инструменти – 1 бр., Строителни материали – 5 бр., Играчки – 21 бр., Запалки – 30 бр.; Химически продукти – 1 бр., Други (стълби, фенери, ел.въжета и др.) – 17 бр.
- от компетенциите на Държавна агенция за метрологичен и технически надзор – 847, в това число: Играчки – 521 бр., Детски артикули и оборудване – 1бр., Електроуреди и ел. оборудване – 163 бр., Защитно оборудване – 19 бр., Строителни материали - 22 бр., Газови уреди и компоненти – 3 бр., Комуникационно и медийно оборудване – 3 бр., Кухненски и готварски аксесоари – 1 бр., Осветително оборудване – 62 бр., МПС- 1 бр., Оборудване/съдове под налягане – 3 бр., Пиротехнически изделия – 5 бр., Кухненски и готварски уреди – 1 бр., Изделия и грижа за деца – 1 бр., Плавателни средства за свободното време – 4 бр., Оборудване за свободното време – 15 бр., Машини – 19 бр., Измервателни уреди – 1 бр., Облекло, текстилни изделия и модни артикули – 1 бр., Други – 2 бр.
- от компетенциите на Министерство на здравеопазването – 327 броя, в това число: Детски артикули и детско оборудване – 2 бр., Химически продукти – 55 бр., Бижута – 60 бр., Козметика – 94 бр., Облекло, текстилни изделия и модни артикули – 84 бр., Кухненски и готварски аксесоари – 9 бр., Оборудване за свободното време – 5 бр., Канцеларски материали – 2 бр., бр. Други - 16 бр.
- от компетенциите на Министерство на околната среда и водите - 24 броя, в това число: Облекло, текстилни изделия и модни артикули – 2 бр.,

Химически продукти – 1 бр., Ел. уреди – 4бр., Оборудване за свободното време – 10 бр., МПС- 3 бр., Игралки – 2 бр., Джаджи - 1 бр., Други – 1 бр.

- от компетенциите на Министерство на транспорта и информационните технологии (ИА „Морска администрация”) – 2 броя, в това число: Уред за индикация – 2 бр.

Най-голям е делът на нотификациите за следните групи стоки: Игралки – 544 бр., Моторни превозни средства и авточасти – 385, Електрически уреди – 155 бр., Облекло, текстилни изделия и модни артикули – 255 бр.

По нотификациите, отнасящи се за МПС, са изготвени писма до дистрибуторите и досиета, към които се прилага цялата кореспонденция.

Получените по системата GRAS-RAPEX 3907 реакции касаят различни видове стоки и са разпределени по компетенции, както следва:

- КЗП – 3229 броя;
- ДАМТН – 475 броя;
- МЗ – 186 броя;
- МОСВ – 14 броя;
- МТИТС – 3 броя.

Експертите на КЗП изготвят и поддържат актуално досие на всяка разкрита на европейския пазар опасна стока, за която е получена нотификация по системата GRAS-RAPEX.

Изпратени по системата GRAS-RAPEX уведомления

Подават се уведомления (нотификации и реакции) за всички открити в България опасни стоки с умерен или сериозен риск за здравето на потребителите (съгласно разпоредбите на чл. 11 и чл. 12 от Директива 2001/95/ЕС). Степента на риска се определя на базата на документите от извършените анализи и изготвената оценка на риска.

От изпратените общо уведомления по системата GRAS-RAPEX са валидирани 218, които включват:

- 110 нотификации;
- 108 реакции.

Валидираните 110 нотификации касаят различни видове стоки и са разпределени по компетенции, както следва:

- 103 нотификации за 145 новооткрити опасни стоки от компетенциите на Комисията за защита на потребителите: облекло, текстилни и модни артикули – 39 бр., ластични въжета – 3 бр., запалки – 16 бр., МПС – 2 бр.; стоки, имитиращи храни – 11 бр., артикули за деца и детско оборудване - 10 бр., лазерни показалки – 11 бр., надуваеми артикули за деца – 9 бр.
- 7 нотификации от компетенциите на ДАМТН: играчки - 2 бр., пиротехнически изделия – 3 бр., ел. оборудване – 2 бр.

Забележка: Броят на изпратените нотификации 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 (напр. запалки с необичаен външен вид, стоки, имитиращи храни, детски облекла с връзки и др.)

Изпратените по системата GRAS-RAPEX 108 реакции касаят различни видове стоки и са разпределени по компетенции, както следва:

- КЗП – 105 (от които 90 реакции по нотификации за МПС и 15 реакции по нотификации за лазерни показалки – 5 бр., запалки – 6 бр., облекло, текстилни изделия и модни артикули – 1 бр., детски артикули и детско оборудване – 3 бр., открити за първи път на българския пазар);
- ДАМТН – 2 бр. (защитно оборудване и играчки);
- МЗ – 1 бр. (бижутата).

3.2. Кампании за контрол върху безопасността на приоритетни групи стоки

Проверките са извършени в изпълнение на Секторната програма на КЗП, част от Националната програма за надзор на пазара през 2016 г.

Национална кампания „Директива за обща безопасност на продуктите”

Извършени са 2426 инспекции, от които 2059 са проверки в обекти и 367 – документални. Съставени са 275 акта за констатирани нарушения по отношение на

етикетирането на стоките, неосигуряване на условия за проследяването на стоки по веригата на разпространение, предлагане на опасни стоки и др.

За сравнение, през 2015 г. по темата са извършени 2355 инспекции, от които 2011 са проверки в обекти и 344 – документални. Съставени са 286 акта за констатирани нарушения.

Дейностите по кампанията са организирани в описаните по-долу насоки.

Проверки за установяване наличието на българския пазар на доказано опасни стоки

По повод получени нотификации и сигнали по европейската система GRAS-RAPEX са проверени различни обекти на дистрибутори, предлагащи широк спектър от стоки от компетенциите на КЗП. Сред тях са магазини за детски и промишлени стоки, сувенири, продукти от типа „за един лев“, железарии и др.

Взети са проби от 217 вида стоки поради възникнало съмнение относно съответствието им с изискванията за безопасност. 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

Когато при проверка на търговец в периметъра на една регионална дирекция на КЗП представяните от него документи за произхода на стоките са били издадени от фирми (дистрибутори, вносители и производители) на територията на друга, са извършвани насрещни проверки и са предприемани съответните действия. През отчетния период са извършени 50 насрещни проверки по представени документи за произход.

По-голяма част от представените документи за произход са издадени от търговци, извършващи дейност на територията на РД-София и РД-Пловдив. Това води до препращането на фактури от цялата страна с цел последващи проверки.

При част от извършените проверки не са открити посочените във фактурите дружества или се оказва, че те са преустановили дейността си, което затруднява проследяването произхода на стоките. В тези случаи е поискано съдействие от НАП и СДВР.

Последващи проверки във връзка с издадени заповеди за принудителни административни мерки

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

- временно спиране доставянето на пазара на стоки и услуги: лазерни показалки; детски обувки и облекло с малки части; стоки, имитиращи храни; ел. уреди и оборудване (щепсели, контакти); еластични въжета за багаж, стоки за деца, запалки, услуги и др.;
- незабавно и ефективно изтегляне на открити опасни стоки: различни модели детски облекла с връзки и малки части; детски обувки с малки части; лазерни показалци; ел.уреди и оборудване (щепсели, контакти); стоки за деца (вани за къпане, детски креватчета); еластични въжета за багаж, запалки с необичаен външен вид; стоки, имитиращи храни и др.
- отмяна на наложени принудителни административни мерки: стоки за деца и градинска мебел, услуга.

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

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

През отчетния период доброволно са унищожени следните видове стоки:

- лазерни показалки с фенер и ключодържател;
- детски облекла с връзки;
- детски обувки с малки части;
- стоки, имитиращи храни;
- тротинетки;
- еластични въжета за багаж;
- разклонители, преходници;
- контакти и адаптери.

Премахнати са връзките от откритите опасни детски облекла (блузки, суичъри, панталони, долнища, спортни екипи и комплекти, якета, бански костюми и др.), като по такъв начин същите са приведени в съответствие с изискванията за безопасност.

Национална кампания „Електроуреди и оборудване”

В изпълнение на секторната програма по отношение прилагане на Директивата за обща безопасност на продуктите 2001/95/ЕО. IEC 60884-1:2002+A1:2006+A2:2013, през месец февруари в план-програмата е заложена приоритетна група стоки за контрол: щепсели, контакти и адаптери. По кампанията са извършени 100 инспекции, в това число 88 проверки в обекти и 12 документални проверки. Съставени са 3 акта за установени административни нарушения.

Проверките са извършени в различни магазини, предлагащи промишлени стоки, включително щепсели, контакти и адаптери. Взети са проби от 10 вида адаптери и преходници, за които е възникнало съмнение по отношение на безопасността им.

При проверките, при които е възникнало съмнение по отношение безопасността на стоките, са предприети последващи действия, в това число извършване на насрещни проверки за установяване произхода и безопасността на стоките и налагане на принудителни административни мерки.

Национална кампания „Стоки за деца”

В изпълнение на секторната програма по отношение прилагане на Директивата за обща безопасност на продуктите 2001/95/ЕО и във връзка с участието на КЗП в проект на ЕК „Съвместна дейност 2014”, специфичната дейност „Продукти, грижа за детето – предпазни бариери”, през месеците март и април е заложена приоритетна група стоки за контрол: стоки за деца (приспособления за носене на бебе - кенгуру и раници, както и предпазни бариери и защитни прегради за деца). По кампанията са извършени 79 инспекции, в това число 73 проверки в обекти и 6 документални проверки. Съставен е 1 акт за установени административни нарушения.

Взети са проби от 9 вида предпазни бариери за извършване на дейности по оценяване и удостоверяване на безопасността им в избрана по проекта акредитирана

изпитвателна лаборатория. В резултат на извършения анализ е установено несъответствие при 2 от предпазните бариери, за които са предприети действия по изтеглянето им от пазара.

Национална кампания – „Градински мебели. Мебели за сядане и маси за къмпинги за домашна и специална употреба”.

В изпълнение на секторната програма по отношение прилагане на Директивата за обща безопасност на продуктите 2001/95/ЕО, през месец май е заложена приоритетна група стоки за контрол: Градински мебели. Мебели за сядане и маси за къмпинги за домашна и специална употреба.

По кампанията са извършени 30 инспекции, в това число 30 проверки в обекти. Не са констатирани нарушения. Проверките са извършвани предимно в големите хипермаркети, предлагачи за продажба градински мебели и оборудване за къмпинг за установяване съответствието им с изискванията за безопасност.

При проверките не са възникнали съмнения относно безопасността на предлаганото за продажба градинско оборудване. Констатирано е, че стоките се предлагат за продажба с обозначена продажна цена и с етикети на български език, съдържащи задължителната информация, съгласно изискванията на ЗЗП за производител, вносител /за стоките от внос/, вид на стоката и съществени характеристики и указания за ползване.

От извършените проверки прави впечатление, че такъв вид продукти се предлагат за продажба предимно в големи вериги магазини с богат асортимент от стоки. Тези търговски обекти са проверявани често по различни кампании, поради което са запознати с изискванията на ЗЗП и рядко допускат нарушения.

Национална кампания „Надуваеми продукти”

В изпълнение на секторната програма по отношение прилагане на Директивата за обща безопасност на продуктите 2001/95/ЕО, през месец юни е заложена приоритетна група стоки за контрол: Надуваеми продукти. По кампанията са

извършени 63 инспекции, в това число 60 проверки в обекти и 3 документални проверки. Съставени са 2 акта за установени административни нарушения.

Проверени са търговски обекти, в които е констатирано наличие на надуваеми продукти в компетенциите на КЗП. При инспекциите е установено, че надуваемите продукти се предлагат с информация на български език за вид, производител, вносител, необходимата маркировка, предупреждения относно рисковете. Информацията е отпечатана върху опаковката на стоката, като изискуемите предупреждения са отпечатани и върху надуваемите продукти и отговарят на изискванията за шрифт, яркост и съдържание.

Национална кампания „Стоки за свободното време и спорт”

В изпълнение на секторната програма по отношение на прилагане на Директивата за обща безопасност на продуктите 2001/95/ЕО, през месеците юли и август е заложена приоритетна група стоки за контрол: стоки за свободното време и спорт - ролкови кънки за лица над 20 кг, скейтбордове за лица над 20 кг, тротинетки за лица с тегло по-голямо от 20 кг и по-малко от 100 кг.

По кампанията са извършени 39 инспекции, в това число 36 проверки в обекти и 3 документални проверки. Взета е проба от 1 вид ролери за лица над 20 кг, за които са възникнали съмнения относно безопасността на стоката.

Национална кампания „Безопасност на услуги”

По кампанията са извършени 6 инспекции, в това число 4 проверки в обекти и 2 документални проверки.

Проверките са извършвани във връзка с летния туристически сезон и разкрити обществено достъпни водни увеселителни обекти – аквапаркове с поставени съоръжения в тях и фитнес зали. Целта е предотвратяване възможните рискове, застрашаващи живота и здравето на потребителите. Извършени са проверки в аквапаркове и фитнес зали на територията на РД-Варна и РД-Бургас. Нарушения не са констатирани.

Безопасност на стоките „Жалби и сигнали”

През периода са извършени 65 инспекции, в това число 37 проверки в обекти и 28 документални проверки. Съставени са 13 АУАН.

Жалбите и сигналите касаят лазерни показалки, детски колички, закопчалка за залъгалка, детско градинско столче, ролери, детски сандали с малки части, мултифункционална подложка за ваничка и др., услуги в детски център, на батут в заведение за хранене и развлечения и на детска площадка.

По повод постъпилите жалби са извършени проверки за връчване на заповеди за временно спиране предоставянето на услугата, предлагана на батут и заповед за отмяна на същата, за временно доставяне на пазара на детски обувки с малки части, за временно спиране и незабавно и ефективно изтегляне от пазара на мултифункционална подложка за ваничка и др. По направлението са взети проби от 10 вида стоки.

Сътрудничество с Агенция „Митници”

През януари 2016 г. бе подписана нова Инstrukция за взаимодействие между Агенция “Митници” и Комисията за защита на потребителите, с която са регламентирани редът и начинът за осъществяване на взаимодействието между двете институции за извършване на съвместни действия и обмен на информация за осъществяване на функциите по надзор на пазара и координация на взаимно свързаните дейности на двете администрации.

За предстоящ внос на стоки от трети страни в КЗП са постъпили 1101 уведомления от Агенция “Митници”. По компетенции те се разпределят, както следва: КЗП – 1068 бр., по които са извършени 340 инспекции; ДАМТН – 21 бр.; МЗ – 4 бр.; РЗИ- 6 бр.; БАБХ - 2 бр.

Извършени са 340 инспекции, 290 проверки в обекти и 50 документални проверки. Съставен е 1 акт.

Взети са проби от 36 вида стоки за установяване съответствието им с изискванията за безопасност и от вносителите са изискани съответните документи.

Издадени са 4 заповеди за временна забрана пускането на пазара на 5 вида стоки (тротинетки, ролкови кънки, мебели) и 5 заповеди за забрана пускането на пазара на 7

вида стоки (бебешко креватче, вани за къпане, бебешки обувки с малки части, детски колички, парашутни барбарони).

Постъпилите от Агенция „Митници” уведомления са за 32 902 803 стоки.

За уведомленията от Агенция „Митници” през периода са възложени следните приоритетни групи стоки: детски облекла; стоки за деца – детски колички, проходилки, столчета за хранене, детски легла и др.; стоки за свободното време и спорт - ролкови кънки, скейтбордове, тротинетки, градински мебели, надуваеми продукти; детски дрехи с връзки; детски дрехи и обувки с малки елементи; автомобилни гуми от класовете С1 и С2.

3.3. Действия на КЗП за предотвратяване разпространението на опасни стоки на българския пазар

За предотвратяване разпространението на опасни продукти на българския пазар КЗП наложи следните принудителни административни мерки (ПАМ) по групи и видове стоки и услуги:

ПАМ	Брой заповеди	Заповедите по групи стоки и услуги и видове стоки и услуги, включени в заповедите
Заповеди за временно спиране на стоки	56	Еластично въже – 8 вида, 8 заповеди Лазерни продукти – 11 вида, 11 заповеди Стоки за деца – 20 вида, 11 заповеди Ел. уреди и оборудване – 20 вида, 17 заповеди Стоки, имитиращи храни – 18 вида, 4 заповеди Детско облекло с малки части – 3 вида, 3 заповеди Детски обувки с малки части - 1 вид, 1 заповед
Заповеди за временна забрана на стоки - Митница	4	Запалки - 1 вид, 1 заповед Стоки за деца – 4 вида, 3 заповеди Мебели – 1 вид, 1 заповед
	Общо 60 заповеди	Общо 87 вида стоки

Заповеди за временно спиране на услуга	4	4 вида услуги (на батут в детски център и ЗХР, на водни пързалки и на детска площадка)
Заповеди за изтегляне	146	<p>Детски облекла с връзки - 50 вида, 45 заповеди</p> <p>Детско облекло с малки части – 2 вида, 4 заповеди</p> <p>Стоки имитиращи храни – 42 вида, 15 заповеди</p> <p>Стоки за шега – 1 вид, 1 заповед</p> <p>Детски обувки – 4 вида, 5 заповеди</p> <p>Лазерни продукти – 32 вида, 35 заповеди</p> <p>Ел. уреди и оборудване – 3 вида, 7 заповеди</p> <p>Запалки с необ. външен вид – 53 вида, 11 заповеди</p> <p>Запалки – 3 вида, 3 заповеди</p> <p>Други /въжета за багаж / - 4 вида, 8 заповеди</p> <p>Стоки за деца – 11 вида, 12 заповеди</p>
Заповеди за забрана пускане на пазара на стоки (Митница)	5	<p>Стоки за деца – 5 вида (3 заповеди)</p> <p>Детски обувки – 1 вид (1 заповед)</p> <p>Други (парашутни барбарони) – 1 вид (1 заповед)</p>
	Общо 151 заповеди	Общо 212 вида стоки
Заповеди за отмяна на стоки	2	<p>Стоки за деца – 2 вида, 1 заповед</p> <p>Мебели – 1 вид, 1 заповед</p>
Заповеди за отмяна на услуга	1	1 услуга
Заповеди за ДВ	32	<p>Лазерни продукти – 15 вида, 14 заповеди</p> <p>Обувки с малки части – 5 вида, 4 заповеди</p> <p>Стоки имитиращи храни – 5 вида, 1 заповед</p> <p>Стоки за деца – 14 вида, 8 заповеди</p> <p>Облекло с малки части – 3 вид , 2 заповеди</p>

		Други (парашутни барбарони) – 1 вид , 1 заповед Ел. уреди и оборудване – 2 вида, 2 заповеди Общо 45 вида стоки
--	--	--

Забележка: Броят на заповедите е по-малък от видовете стоки, тъй като в една заповед могат да бъдат включени няколко вида стоки.

През 2016 г. са издадени 151 заповеди за общо 212 вида стоки, от които новооткрити - 160 вида.

Доказано опасни стоки, забранени за реализация – 2016 година

Група стоки	Видове
Детски облекла с връзки	50
Детско облекло с малки части	2
Стоки, имитиращи храни	42
Стоки за шега	1
Детски обувки с малки части	5
Лазерни продукти	32
Ел. уреди и оборудване	3
Запалки с необичаен външен вид	53
Запалки	3
Други (въжета за багаж, парашутни барбарони)	5
Стоки за деца	16
Общо	212

За сравнение, през 2015 г. са издадени 195 заповеди за забрана за 193 вида стоки и 9 вида услуги.

Издаден и обнародван в Държавен вестник (ДВ) е общ административен акт за детските облекла, които в несъответствие с изискванията на БДС EN 14682:2015 са проектирани, изработени или снабдени с връзки, функционални и декоративни шнулове. Поради това не се налага за всеки индивидуален случай да бъдат издавани отделни заповеди за ДВ.

Забележка: Подробна информация за опасните стоки, както и за очакваните опасности при употребата им е публикувана на официалната интернет страница на КЗП.

Във всички случаи на доказано опасни стоки своевременно са създадени досиета с необходимата информация, която се актуализира при всяка нова промяна.

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.

Процентно разпределение на инспекциите по направлението "Безопасност на стоките":

БС-ДОБП – 77,1% ;

БС-Митници -10,8%;

БС- Жалби и сигнали – 2,1 %;

Стоки за деца - 2,5 %;

БС - Електроуреди и оборудване – 3,2 %;

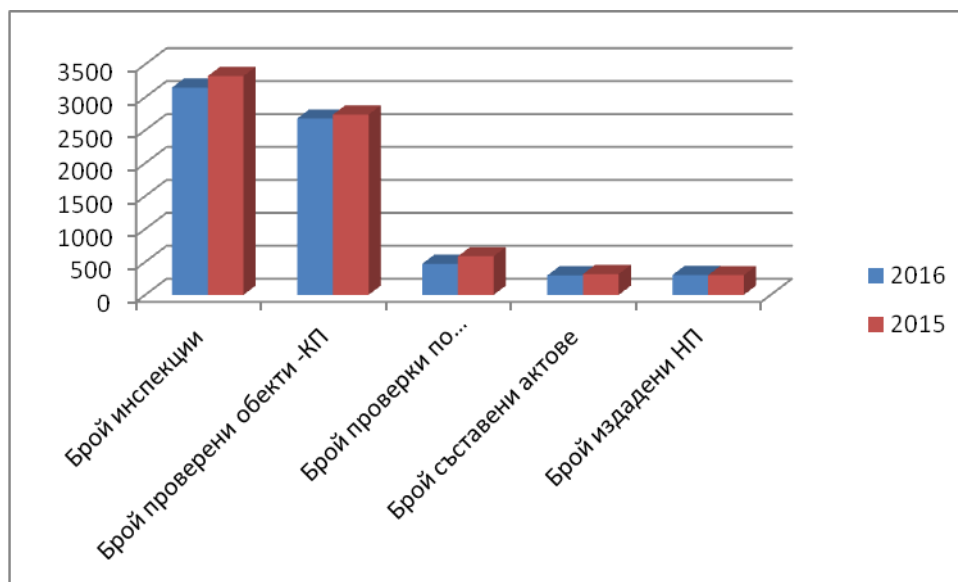
БС-Стоки за свободното време – 1,2 %;

БС- Градински мебели – 0,9%;

БС – Надуваеми продукти - 2 %;

БС- Услуги – 0,2%.

Сравнителна графика на количествени показатели на контролната дейност по направление „Контрол върху безопасността на предлаганите стоки и услуги” през 2016 г. спрямо 2015 г.



Регистрира се спад с около 5% на извършените през 2016г. инспекции в сравнение с тези през предходната година. Намалението се дължи предимно на значителното увеличение на потребителските жалби, което ангажира голяма част от административния ресурс на комисията. Въпреки това обстоятелство, проверките са извършвани с по-голяма прецизност, задълбоченост, пълнота и аналитичност и са събирани максимални доказателства. В резултат са установени значително количество опасни стоки, за които са издадени заповеди за изтеглянето им от пазара.

По отношение броя на съставените актове през 2016 г., съпоставен с броя на инспекциите през 2015 година, не се забелязва съществена промяна. През 2015 г. са съставени 316 акта.

4. Защита на икономическите интереси на потребителите

Защитата на икономическите интереси на потребителите е друго основно направление в контролната дейност на институцията. По него през годината са извършени 27949 инспекции и за констатираните нарушения са съставени 2154 акта, въз основа на които са издадени 1962 наказателни постановления.

Усилията по това направление са съсредоточени основно върху премахване на неравноправни клаузи от договори с общи условия на търговци, които оперират в различни сфери на икономиката, и превенция на нелоялни търговски практики (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.

4.1. Право на информация

Предоставянето на пълна, точна и ясна информация е основно задължение на търговците. През 2016 г. са извършени общо 13601 инспекции по уреденото в ЗЗП право на потребителите на информация. Осъществен е надзор в различни по вид търговски обекти, предлагащи за продажба стоки и услуги, по които институцията има правомощия, включително и продуктовите сектори от Националната секторна програма за надзор на пазара през 2016 г. За констатирани нарушения на ЗЗП и другите нормативни актове, по които институцията има правомощия, са съставени 917 акта, въз основа на които са издадени 833 наказателни постановления.

Намаления

По правото на потребителите на информация при обявени съобщения за намаления на цените през 2016 г. са извършени 390 инспекции. За констатираните нарушения са съставени 23 акта. Въз основа на осъществения надзор се налага изводът, че търговците са запознати и спазват изискванията на ЗЗП при обявяване на съобщение за намаление на цените.

Във връзка с кампанията „Черен петък” са извършени 146 инспекции в търговски обекти, при които са съставени 2 акта.

Най-често установеното нарушение при проверките за намаленията е, че не са обявени едновременно нова и стара цена, новата намалена цена се съобщава на потребителите на касата при заплащане.

Услуги

Извършени са 675 инспекции, в резултат на които са съставени 32 акта. Обхванат е широк спектър търговски обекти, предлагащи услуги на потребителите – фризьорски и козметични салони, шивашки ателиета, копирни и ключарски услуги, сервиси за извънгаранционен ремонт на електроуреди и др.

Надзорът на пазара при предлагането на услуги през 2016 г. е възложен в резултат на направен анализ на постъпилите жалби на потребители в предходни периоди и установяване на обстоятелството, че се увеличава броят на жалбите за извършени услуги. Констатирани са нарушения за необявени цени на някои от услугите, които се предоставят в обектите, както и няколко случая на обявени различни цени за една и съща услуга.

Спиртни напитки

Осъществен е контрол в заведения за хранене и развлечения (ЗХР), както и в такива с нощен режим на работа в Черноморските комплекси и курортни селища, в рамките на Програма „Лято`2016”. При извършените проверки са взети общо 30 проби от различни видове предлагани спиртни напитки (различни търговски марки водка, ликьори, ракия, мастика, уиски, бърбън, текила – български и от внос). Пробите са възложени за изпитване в лаборатория на Националния институт за изследване на вино и спиртни напитки (НИИВСН) ЕООД за установяване състава на напитките и съответствието им с наименованията, изписани върху етикетите на бутилките и изискванията на ЗВСН, както и съответствието им с изискванията за безопасност. От заключенията на предоставените експертни становища е установено, че 26 проби съответстват на изискванията по изпитаните физико-химични показатели за съответния вид напитка и 4 проби не съответстват на изискванията, а именно: 1 вид джин и 3 вида водка. На виновните лица е ангажирана административно наказателна отговорност, като са съставени АУАН и е наложена имуществена санкция.

Надзор на тази продуктова група е осъществен и през месец октомври на територията на цялата страна. Кампанията е възложена в изпълнение на план-програмата на КЗП за 2016 г. Проверките са за спазване разпоредбите на Закона за

виното и спиртните напитки (ЗВСН) по отношение на: продажба на спиртни напитки опаковани (бутилирани) в пластмасови опаковки (бутилки) с вместимост над 0,5 литра; продажба на спиртни напитки, които не са произведени в Република България, но са предназначени за българския пазар, с неписани задължителни данни на български език върху етикета, съгласно изискванията на чл. 9 от ЗЗП.

Извършени са общо 115 инспекции и е съставен 1 акт за нарушение на ЗВСН.

Тютюн и тютюневи изделия

Проверките са извършени съгласно предоставени указания по отношение на: продажба на цигари без обявяване на цените им на достъпно за клиента място и по подходящ за възприемане начин; наличие на здравни предупреждения върху потребителските опаковки на цигари; продажба на цигари с нарушена цялост на потребителската опаковка.

След анализиране на състоянието на пазара, и отчитайки необходимостта от адекватна защита правата на потребителите, на базата на компетенциите си, посочени в Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия, през ноември 2016 г. е проведена тематична кампания „Проверки по спазване изискванията на ЗТТСТИ“. В проверките са обхванати централни складове на производители, вносители и търговци на цигари. При проверките са взети проби от различни търговски марки най-масово ползвани цигари, предлагани за продажба в търговската мрежа. За изследване равнището на емисиите на пуснатите на пазара цигари с филтър (максимални стойности, определени в ЗТТСТИ: 10 мг катран, 1 мг никотин и 10 мг въглероден оксид за една цигара), са взети проби от 14 вида популярни търговски марки цигари.

Изпитването на пробите е възложено на Института по тютюна и тютюневите изделия към Селскостопанската академия, с. Марково. Резултатите от извършените анализи са предоставени в изпитвателни протоколи. При всички проби е установено, че съдържанието на контролираните компоненти – катран, никотин и въглероден оксид в емисиите на изследваните марки цигари, не надвишава определените от закона максимални стойности.

Извършени са 278 инспекции и не са констатирани нарушения на ЗТТСТИ. Съставен е 1 акт, но за констатирано нарушение на ЗЗП в съответния търговски обект, във връзка с обявяването на цените на стоки, различни от тютюневи изделия.

Употребявани автомобили

В изпълнение на Решение от редовно заседание на КЗП по т.14.2 от протокол № 44 от 05.11.2015г., през месеците май и юни приоритетна група стоки са употребяваните автомобили. При проверките в автокъщи, обект на контрол е предоставяната чрез етикети информация за съществени характеристики на автомобилите втора употреба като: дата на производство/първа регистрация, пробег, мощност на двигателя, тип двигател, вид скоростна кутия, особености и допълнителна информация. С цел установяване верността на информацията върху етикета са изисквани придружаващите автомобила документи. Проверявана е и верността на предоставената информация за автомобилите на съответните интернет страници.

Извършени са 352 инспекции, в резултат на които за констатирани нарушения са съставени 31 акта. Поради възникнали съмнения при 14 от проверките, са събрани доказателства за прилагане на НТП от търговци на употребявани автомобили. Случаите са докладвани на КЗП и тя се е произнесла, че е налице нелоялна практика - въвеждане в заблуждение на потребителите, чрез предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно датата на първата регистрация, максималната мощност, обема, пробега и цената на предлаганите автомобили втора употреба. Издадени са 14 заповеди за забрана прилагането на НТП.

4.2. Секторни програми за надзор на пазара на група стоки

В рамките на програмата 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.

Право на информация: електрическо и електронно оборудване (ЕЕО), захранвано с напрежение до 50 волта и батерии и акумулатори

Извършени са 210 инспекции, в резултат на които за констатирани нарушения са съставени 6 акта. Целта на извършените инспекции е установяване спазването на разпоредбите на Закона за управление на отпадъците, 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). Констатирани са нарушения на ЗЗП, а именно: в етикетите на стоките липсват задължителни реквизити за съществени характеристики на стоката; необявени цени на предлаганите стоки. Не са констатирани нарушения на ЗУО и двата специални подзаконови акта към него.

Право на информация: гуми за моторни превозни средства

Извършени са 74 инспекции. Съставен е един акт за нарушение разпоредбите на ЗЗП, във връзка с обявяването на цените на предлаганите за продажба гуми.

Проверките са за спазване разпоредбите на Закона за защита на потребителите и на Регламент /ЕО/ № 1222/2009 на Европейския парламент и на Съвета на Европа от 25 ноември 2009 година за етикетирание на гумите по отношение на горивната ефективност и други съществени параметри. При проверките е установено, че гумите, попадащи в приложното поле на регламента, са снабдени с етикети, указващи горивната ефективност, сцеплението при влажна пътна настилка и външен шум при контакт с пътя.

По време на проверките е установено, че търговците спазват и изискванията на Наредба № 74 от 7.10.2003 г. за ЕО одобряване типа на гуми, ЕО одобряване типа на гуми по отношение нивото на шума при контакт с пътя и ЕО одобряване типа на нови моторни превозни средства и техните ремаркета по отношение монтирането на гумите. В съответствие с разпоредбата на чл. 20 от Наредба 74, при инспекциите е установено, че номерата на ЕО одобряване на типа по отношение на шума при контакт с пътя се последват от символа "s". Проверявана е и допълнителната информация, поставена чрез маркировка на гумите, а именно за: марка на гумата, модел на гумата, размер, конструкция, товарен и скоростен индекс на гумата, конструкция на гумата, сезонност на гумата, максимално налягане, ECE – маркировка, DOT – маркировка и маркировка за страна производител.

При проверките нарушения от правомощията на КЗП по отношение спазване изискванията на ЗДВП и Наредба 74 от 2003 г. не са констатирани.

Право на информация: аерозолни флакони

Извършени са 292 инспекции и са съставени 5 акта. Целта на проверките е установяване спазването на изискванията на Наредбата за етикетиране на аерозолните флакони и изискванията към тях (НЕАФИТ). Наредбата е приета на основание чл. 12, т.1 от ЗЗП и урежда задълженията на лицата за етикетиране на тази продуктова група и общите изисквания към аерозолните флакони. Проверени са разнообразни обекти, предлагащи за продажба на потребителите парфюмерия и козметика, перилни и почистващи препарати и др. Констатирано е, че флаконите под налягане, попадащи в обхвата на НЕАФИТ, се предлагат за продажба на потребителите с изискуемата информация за лицето, което пуска стоката на пазара, вносителя, вид, количество, предупреждения за рисковете, свързани с употребата и съхранението ѝ. За запалимите и силно запалимите аерозоли има поставени предупредителни надписи и съответния графичен символ „пламък”.

Установените нарушения са съгласно Закона за защита на потребителите и не са свързани с изискванията на НЕАФИТ, а именно: не е спазено задължението в етикета да е предоставена информация за производителя и вносителя, ако стоката е от внос, за вида на стоката, нейните съществени характеристики, срока на годност и условията на съхраняването ѝ и, ако е необходимо, указания за употреба.

Право на информация: продукти от кристални стъкла

Извършени са 74 инспекции и е съставен 1 акт. Проверени са обекти, предлагащи за продажба на потребителите промишлени стоки, стоки за сватбени ритуали, сувенири и домашни потреби на територията предимно на областните градове. Целта на проверките е установяване спазването на изискванията на Наредба за етикетиране на продукти от кристални стъкла (НЕПКС). Като цяло е констатирано предлагането на ограничени по вид и брой продукти, характеризиращи се като „Оловен кристал” и „Кристалин”, които са с идентификационни символи и информация в съответствие с изискванията на НЕПКС. Търговците, предлагащи такива продукти, са запознати с нормативните изисквания за етикетирането им както в резултат на осъществявания текущ контрол от КЗП, така и поради обстоятелството, че няма промяна в изискванията за етикетирането им.

Констатирано е само едно нарушение на наредбата - не са спазени изискванията за етикетиране на продукта чрез идентификационни символи, указани в съответното приложение на НЕПКС.

Право на информация: текстилни продукти (дамски и мъжки облекла)

Извършени са 521 инспекции, в резултат на които са съставени 30 акта. Проверките са за спазване разпоредбите на ЗЗП, Регламент (ЕС) №1007/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 27.07.2011, Наредба за етикетиране и наименование на текстилните продукти. Констатираните нарушения са във връзка с обявяването на цените, наличието на етикети на български език, съдържащи информация за производителя, за вносителя, съществени характеристики, наименование, описание и съдържание на текстилните влакна. Особено внимание е отделено на това дали информацията е разбираема, достъпна, ясна, лесна за отличаване и да не е подвеждаща.

Право на информация: мъжки и дамски обувки

Извършени са 262 инспекции, в резултат на които са съставени 5 акта за нарушаване на разпоредбите на ЗЗП и Наредбата за означаване вида на материалите, използвани в основните части на обувките: за обявяването на цените, за наличието на етикети на български език, съдържащи информация за производителя, за вносителя (за стоките от внос), съществени характеристики, за наличието на пиктограми или текстови означения, чрез които се дава информация за вида на материалите, използвани в основните части на обувките. Особено внимание е отделено на това, дали информацията е разбираема, достъпна, ясна, лесна за отличаване и да не е подвеждаща. Констатираните нарушения са във връзка с обявяването на цените на предлаганите за продажба обувки.

Проверки на информация: продукти свързани с енергопотреблението (битови уреди)

Извършени са 169 инспекции. При проверките е констатирано, че търговците предлагат за продажба продукти, свързани с енергопотреблението в съответствие с изискванията на Наредбата за изискванията за етикетиране и предоставяне на стандартна информация за продукти, свързани с енергопотреблението, по отношение на консумацията на енергия и на други ресурси /НИЕПСИПСЕОКЕДР/, Закона за защита на потребителите и делегирани регламенти на ЕС №1059, 1060, 1061 и 1062 от 2010 г., №626/2011 г.; №392/2012 г.; №874/2012 г. и №665/2013 г. За констатирани нарушения са съставени само 6 АУАН – за липса на изискуемите по наредбата етикети.

В общия брой на инспекциите по кампанията са включени 125 инспекции, извършени с представители на ДАМТН на територията на цялата страна (областните градове). Обект на проверките е енергийното етикетиране и предоставяне на информация чрез продуктови фишове за електрическите бойлери с номинална топлинна мощност $\leq 70 \text{ kW}$ и с обем ≤ 500 литра, предназначени за битови нужди, съгласно Делегиран регламент (ЕС) № 812/2013. Изискванията се прилагат спрямо всички новопроизведени уреди, пуснати на пазара след 26 септември 2015г. В резултат на тези съвместни проверки са съставени 6 АУАН за установена продажба без изискуемите етикети.

При проверките е констатирано, че търговците предлагат за продажба продуктите, свързани с енергопотреблението в съответствие с изискванията на НИЕПСИПСЕОКЕДР, Закона за защита на потребителите, делегираните регламенти на ЕС №1059, 1060, 1061, 1062 от 2010г., №626 от 2011г., №392 и №874 от 2012г. и №665 от 2013г.

В изпълнение на секторната програма за надзор на пазара и във връзка с участие на КЗП в ЕК проект „EERPLIANT 2014 - Продукти, отговарящи на изискването за енергийна ефективност 2014”, от седем икономически оператори са изискани технически досиета на 4 електрически котли и 3 газови котли, удостоверяващи предоставената информация в енергийния етикет, във връзка със спазването на изискванията на Делегиран регламент (ЕС) № 811/2013 на Комисията от 18 февруари 2013 г. за допълване на Директива 2010/30/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на енергийното етикетиране на отоплителни топлоизточници, комбинирани топлоизточници, комплекти от отоплителен топлоизточник, регулатор на температурата и слънчево съоръжение и комплекти от комбиниран топлоизточник,

регулатор на температурата и слънчево съоръжение. Изпратени са проби от 2 модела газови котли в избраната по проекта акредитирана изпитвателна лаборатория в Дания. При една от пробите е установено несъответствие по отношение на обявената стойност на шума.

4.3. Нелоялни търговски практики

Търговска практика от страна на търговец към потребител е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга или към когото е насочена. Разпоредбите на раздел нелоялни търговски практики се прилагат по отношение на всички стоки и услуги. Търговската практика е нелоялна в случай, че търговецът предоставя невярна и следователно подвеждаща информация или прикрива съществена информация, или предоставя информация по неясен, неразбираем или двусмислен начин, или не я предоставя своевременно.

Забранени са 299 различни нелоялни търговски практики. Те представляват 63% от общия брой на анализиранияте и разгледани от Комисията 478 случая по повод съмнения за прилагане на такива. От забранените нелоялни практики, 76 са свързани с предоставянето на туристически продукт, 82 – с продажби от разстояние, а останалите - с действия на търговци в други сфери.

Прилаганите нелоялни търговски практики касаят:

- ❖ предоставяне на информация относно цената на предлагани продукти (намаления, промоции, специални предложения и др.), като например: чрез рекламна брошура или етикет на място в търговския обект е обявена по-ниска цена от тази, която впоследствие се калкулира на касата при плащане;
- ❖ предоставяне на информация относно обществени електронни съобщителни услуги, като например:
 - не се предоставя съществената информация на интернет сайта на мобилен оператор, че обозначенията на районите на публикувана карта на покритие на зоните, които са технологично обезпечени за ползване на

услугата „фиксиран интернет”, са приблизителни и не са топографски прецизни;

- мобилен оператор прилага агресивна нелоялна търговска практика, изразяваща се в това, че на потребителите са създадени всякакви възможни пречки, като спиране достъпа до услугата и невъзможност да упражнят правата си по действащ договор. Потребителите са принудени да заплатят спорно задължение по договор, за да могат да ползват правото си по друг договор, по който нямат никакви задължения. Мобилният оператор смесва две отделни правоотношения по два и повече различни договори за две отделни услуги. По този начин компанията блокира действията на потребителите по договори, по които те са изрядни платци и нямат задължения, с което нарушава правата им.
- ❖ предоставяне на невярна информация относно характеристиките на автомобили втора употреба, например: относно датата на първата регистрация, максималната мощност, обема, пробега, цената и други;
- ❖ предоставяне на информация относно туристически услуги, като например:
 - туроператор предоставя невярна и подвеждаща информация относно вида и категоризацията на туристически обект, като публикува на интернет сайт чрез предварителната писмена информация - оферти за Нова година 2016 в Спа комплекс, състоящ се от вили с различни имена и със стаи, отговарящи на категория 3* и 4*, като посочва, че обектът е ваканционен комплекс, разполагащ със СПА и фитнес и отговарящ на категория 3* и 4*, а всъщност комплексът не е категоризиран;
 - туроператор предоставя невярна и подвеждаща информация на интернет сайт в оферта за 8-ми декември относно вида на туристически обект - място за настаняване за предвидената нощувка, като посочва, че е обектът е хотел, „три звезди”, а всъщност настаняването за нощуване се извършва в място за настаняване, което притежава удостоверение за утвърдена категория за обект „семеен хотел” с утвърдена категория „три звезди”
- ❖ действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, изразяващи се в например: създаване на договорно задължение за потребителя да заплаща комисионна за услуга, която реално не му е предоставена или при предявяване на рекламация за мобилен телефон пред търговеца, същата е приета, но при удовлетворяването

е проявена груба небрежност, като извършеният ремонт е довел до съществено несъответствие на стоката с договора за продажба, или преди потребителят да е обвързан от предложение или от договор за предоставяне на потребителски кредит, кредиторът не предоставя своевременно на потребителя пълната информация относно изискванията за обезпечение на договора;

- ❖ отправяне на покана за покупка на стоки, като не се посочват разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките или услугите или на равностойни стоки или услуги на обявената цена за определен период от време и в разумно количество съобразно стоката или услугата, обема на направената реклама за стоката или услугата и предложената цена; други.

4.4. Договори за продажба от разстояние

Извършени са 1824 проверки, като 1794 са по ЗЗП и 30 по Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР). Съставени са 265 акта за нарушения на ЗЗП и 11 акта за нарушения на ЗПФУР.

Най-честите нарушения на ЗЗП 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, информация относно органите за алтернативно решаване на спорове и електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове.

В края на месец август 2016г. е проведена кампания, по време на която са извършени проверки на 23 интернет страници за спазване изискванията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. В обхвата на кампанията са разгледани следните интернет страници:

<http://www.terracredit.com/> <https://www.ferratum.bg/> <https://www.kinti.bg>
<https://barzakasa.bg> www.mmoney.bg <http://freezaem.com/>
<https://www.creditins.bg> www.easycrredit.bg <https://e-cash.bg>
<https://smilecredit.bg> <https://www.cashbox.bg/>
www.vivus.bg www.tbibank.bg www.minizaem.bg <https://dskbank.bg>

<http://www.unicreditbulbank.bg> www.provident.bg <https://maxcredit.bg>
<http://www.creditgroup.cc/sccg> <http://credit-express.bg>
<http://www.izaem.bg/> <http://www.proficredit.bg> <https://www.vivacredit.bg/>

При провеждането на кампанията са установени нарушения в 9 от интернет страниците, свързани с непредоставяне на изискуема информация съгласно разпоредбите на чл. 8, ал. 1 от ЗПФУР. Във връзка с установените нарушения е ангажирана административнонаказателна отговорност на нарушителите.

По повод началото на учебната 2016 г. е проведена кампания, по време на която са извършени проверки на 12 електронни магазини за спазване изискванията на Закона за защита на потребителите. В обхвата на кампанията са разгледани следните електронни магазини:

<http://www.igra4kite.com/> <https://www.ozone.bg/> <http://www.moliv.bg/>
<https://www.tempo-stores.com/> <https://www.cougar-sport.com/>
<https://edigital.bg/> <http://technomarket.bg/> <http://www.sportdepot.bg/>
<http://www.onlinepromo.bg/> <https://www.book.store.bg/> <http://www.simonovibgshop.com/> <https://store.bg/>

При провеждането на кампанията е установено използване на нелоялна търговска практика при предоставяне на информация на един от електронните магазини. При друг са установени нарушения на чл. 47, ал. 1 и чл. 181н, ал. 1 и ал. 2 от ЗЗП. За установените нарушения е ангажирана административнонаказателна отговорност на нарушителите.

В периода 10 октомври – 11 ноември 2016г., във връзка с провеждане на кампания SWEEP 2016 на тема „Инструменти за сравняване в сектора за пътувания” са извършени проверки на 20 интернет страници. В обхвата на кампанията са разгледани следните интернет страници:

<http://bg.tripeconomy.com/> <http://www.flyhi.bg/> <http://www.airfare-compare.com/bg/>
<http://cacabbo.com/bg/> <https://www.hotelscombined.com/> <http://bg.otel.com/>
<https://www.busexpress.bg/> <http://bg.hotelium.com/>
<http://samoletni-bileti.izgodnobbg.com/> <http://aviobilet.com/bg/> <http://www.sunny.bg/>

<http://www.air-tickets.bg/> <http://samoletnibileti.check.bg/bg> <http://www.evtini-samoletni-bileti.net/> <http://cenisamoletnibileti.com/> <https://www.paravion.bg>
<http://www.flybulgaria.bg/> <https://www.fly4u.bg/> <https://usitcolours.bg/>
<http://www.posoka.com/flights/>

По време на извършените проверки са установени нарушения на Закона за електронната търговия при седем от проверените сайтове, като при един от тези сайтове има съмнение за използване на нелоялна търговска практика по отношение на публикуването на рецензии от страна на потребителите. За установените нарушения е ангажирана административнонаказателна отговорност на нарушителите, които са регистрирани на територията на Република България. За нарушителите, които са регистрирани на територията на държави-членки на Европейския съюз, случаите са изпратени по Системата за сътрудничество в ЕК с искане за предприемане на действия от страна на съответната държава.

В периода 16-29.11.2016г. е проведена кампания за наблюдение на популярни електронни магазини във връзка с т.нар. „Black Friday” („Черен петък”). В обхвата на кампанията са разгледани следните електронни магазини:

<http://www.hippoland.net/> <https://fashionmix.bg/> <http://gotti.bg/>
<http://obuvkigido.com/> <https://www.shopsector.com/>
<http://www.baby.bg/> <https://sangado.bg/> <http://ninoconti.com/bg/>
<http://www.altech.bg/> <http://www.parfimo.bg/> <http://mebelino.bg/>
<https://trendo.bg/> <https://www.fashiondays.bg/> <http://www.sportdepot.bg/bg>
<http://edrehi.com/> <http://www.kralicamoda.bg/> <http://www.technomarket.bg/>
<http://www.technopolis.bg/bg>

При провеждането на кампанията е установено използване на нелоялна търговска практика по смисъла на ЗЗП на един от електронните магазини.

4.5. Неравноправни клаузи в договорите

Важен приоритет в дейността на комисията е отстраняването на неравноправните клаузи в договорите с общи условия на търговците на различни стоки и услуги, тъй като те поставят потребителите в по-неизгодна позиция и засягат 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 дават препоръки за доброволното им отстраняване в определен срок. В случай, че търговецът не се съобрази с тях, се пристъпва към завеждане на колективен иск в съда за прогласяването им за недействителни.

Анализирани са 107 договора с общи условия със 7670 клаузи, като 563 от клаузите в тях са обявени за неравноправни.

Банкови институции

Анализирани са 27 договора с общи условия (2959 клаузи) за предоставяне на потребителски и ипотечни кредити на физически лица, както и за предоставяне на платежни услуги, предлагани от банкови финансови институции. За неравноправни са обявени 262 клаузи. Всички банкови институции се съобразиха с препоръките на КЗП и премахната неравноправните клаузи, с изключение на 1 банка, за която има решение за завеждане на колективен иск.

Най-често срещаните неравноправни клаузи:

- дават право на банката да прекрати незабавно договорните си отношения с кредитополучателя / картодържателя при неизпълнение на друго изискуемо задължение към банката по кредитното правоотношение на основание, на което е издадена картата или задължение по друг кредит или друго вземане от банката, както и при неизпълнение на задължение по отпуснат кредит от друга банка или от трето лице;
- изключват или ограничават правата на потребителя, произтичащи от закон - кредиторите изискват заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на кредита.

Небанкови финансови институции

Анализирани са 8 договора с общи условия (569 клаузи) за предоставяне на потребителски кредити на физически лица, предлагани от небанкови финансови институции. За неравноправни са обявени 45 клаузи. Три от дружествата се съобразиха с препоръките на Комисията, за едно е заведен колективен иск, а за останалите процедурата все още не е приключила.

Най-често срещаните неравноправни клаузи:

- задължават потребителя при неизпълнение на задълженията си да заплати необосновано високо обезщетение и неустойка;
- позволяват на търговеца да се освободи от задълженията си по договора по своя преценка, като същата възможност не е предоставена на потребителя;
- изключват или ограничават произтичащи от закон права на потребителя при пълно/частично неизпълнение или неточно изпълнение на договорни задължения от страна на търговеца или доставчика или на друго лице, както и изискване за заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на кредита.

Сектор Туризм

Анализирани са 30 договора с общи условия (1229 клаузи) за организирани туристически пътувания, предоставяни от туроператори. За неравноправни са обявени 124 клаузи. 20 от дружествата ги премахнаха, изчакват се становищата на 7, а срещу 3 предстои завеждане на колективен иск, тъй като са отказали да отстранят клаузите доброволно.

Най-често срещаната неравноправна клауза изключва или ограничава правата на потребителя, произтичащи от Закона за туризма, Закона за защита на потребителите и Закона за задълженията и договорите.

Онлайн търговия

Анализирани са 8 договора с общи условия за поръчка и доставка на стоки чрез интернет сайтове (243 клаузи), като 47 клаузи са обявени за неравноправни. Три от дружествата ги премахнаха, за 4 предстои завеждане на колективен иск и за едно се изчаква становище по констатираните неравноправни клаузи.

Най-често срещаната неравноправна клауза изключва или ограничава правата на потребителя, произтичащи от Закона за защита на потребителите - задължава потребителя при упражняване правото на отказ от договора от разстояние в срок от 14 дни да представи стоката в оригинална опаковка, с ненарушена цялост.

Агенции за недвижими имоти

Анализирани са 6 договора с общи условия за посредничество при продажба на недвижими имоти, (157 клаузи), като 19 клаузи са обявени за неравноправни. Едно от дружествата се съобрази с препоръката, за едно е заведен колективен иск, а за останалите четири се изчакват становищата им.

Най-често срещаните неравноправни клаузи:

- задължават потребителя при неизпълнение на задълженията си да заплати необосновано високо обезщетение и неустойка;
- ограничават правата на потребителите, произтичащи от закон.

Поръчка, изработка и доставка на мебели

Анализирани са 4 договора с общи условия за изработка на врати, търговия с мебели и оборудване, (164 клаузи), като 12 клаузи са обявени за неравноправни. Едно от дружествата се съобрази с препоръката на КЗП, за две е заведен колективен иск и за едно се изчаква становището по констатираните неравноправни клаузи.

Най-често срещаните неравноправни клаузи:

- задължават потребителя да представя стоката за рекламация в търговската опаковка;
- изключват или ограничават произтичащи от закон права на потребителя.

Пощенски оператори

Анализирани са 16 проекта на Общи условия на пощенски оператори, предоставящи универсални и неуниверсални пощенски услуги и пощенски парични преводи, съдържащи 1865 броя клаузи. По решение на КЗП за неравноправни са обявени 37 клаузи.

Най-често срещана неравноправна клауза – ограничаване правото на рекламация на пощенска услуга.

Други търговци

Анализирани са общо 7 договора с общи условия на търговци, предлагащи обучение на ученици, превозвачи, застраховка на сухопътни превозни средства и др. (484 клаузи). 17 клаузи са обявени за неравноправни, като три от дружествата ги

отстраниха, за едно е заведен колективен иск и за останалите се изчакват становищата им.

Най-често срещаната неравнопавна клауза изключва или ограничава правата на потребителя, произтичащи от Закона за защита на потребителите.

4.6. Защита на потребителите от непоискани търговски съобщения

Извършени са 139 проверки, свързани с изпращане на непоискани търговски съобщения и непредоставяне на информация относно идентификацията на доставчика на услуги на информационното общество. Съставени са 47 акта.

Най-честите нарушения 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, както и изпращане на такива съобщения до потребители без предварителното им съгласие.

5. Защита на потребителите на туристически услуги

През 2016 г. са извършени 7788 инспекции в туристически обекти на територията на страната. Съставени са 829 акта за констатирани нарушения на Закона за туризма (ЗТ) и са издадени 748 наказателни постановления. Следва да се уточни, че от общия брой на съставените актове 759 са за нарушения на Закона за туризма и 70 за нарушения на ЗЗП в туристически обекти. За предоставяне на туристически услуги в некатегоризиран туристически обект и за извършване на туристическа дейност „туроператор“ и/или „туристически агент“ без удостоверение за регистрация са издадени 142 заповеди за налагане на принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект“. Издадени са 43 заповеди за отмяна на мярката, тъй като търговците са предоставили доказателства, че са отстранили нарушението.

Извършени са инспекции по спазване изискванията на Закона за туризма и подзаконовите нормативни актове към него. Проверките обхващат заведения за хранене и развлечения, места за настаняване и лица, извършващи туроператорска и/или туристическа агентска дейност.

Надзорът е осъществяван текущо във връзка с тематичните кампании, в рамките на програми „Зима 2015-2016“, „Лято 2016“ и „Зима 2016-2017“ и във връзка с постъпили жалби и сигнали на потребители. Последващ контрол е упражняван по отношение на обектите, на които е наложена принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект“.

Констатирани са следните нарушения:

- предоставяне на туристически услуги в некатегоризиран туристически обект или в обект без издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране;
- предоставяне на туристически услуги, които не отговарят на изискванията за определената категория на съответния обект съгласно 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;

- не е предоставена от туроператора предварителната писмена информация за организирано туристическо пътуване;
- договърът за организирано туристическо пътуване не съдържа изискуемите реквизити съгласно изискванията на ЗТ;
- не е поставена на видно място табелата, част от категорийната символика;
- липсват грамажи и/или цени или цените не са в левове в предоставените в заведенията за хранене и развлечения лист и карт-менюта;
- воденият регистър за настанените туристи не съответства на утвърдения от министъра на туризма образец;
- липсва ценоразпис с цените на нощувките и предлаганите допълнителни услуги;
- надписите за вида, наименованието и категорията на туристическите обекти не съответстват на посочените в удостоверението за категоризация на съответния обект /прилагане разпоредбите на Раздел III Нелоялни търговски практики от Закона за защита на потребителите/.

Програма „Зима 2015-2016”

Целта на Програма „Зима 2015-2016” е осъществяване на превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и защита интересите на потребителите през активния зимен сезон чрез обхващане на максимален брой туристически обекти в страната и най-вече на територията на курортните комплекси Боровец и Пампорово, както и в гр. Банско. Видовете обекти, в които са извършени проверки, са места за настаняване и заведения за хранене и развлечения. Извършените проверки са както в изпълнение на кампаниите, заложи в Програма „Зима 2015-2016”, така и по жалби и сигнали на потребители. Програма „Зима 2015-2016” обхваща периода от 01.12.2015 г. до 31.03.2016 г., когато са извършени проверки по спазване изискванията на Закона за туризма, Закона за защита на потребителите, Закона за виното и спиртните напитки, Закона за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия и подзаконовите нормативни актове към тях на териториите на РД София (вкл. на територията на к.к. Боровец, гр. Банско, гр. Разлог, гр. Добринище), РД Пловдив (включително на територията на к.к. Пампорово, гр. Чепеларе, гр. Велинград) и РД Русе (включително на територията на областите Габрово, Велико Търново и Ловеч – Априлци, Рибарица, с. Шипково, местността Беклемето, с. Чифлик, м. Узана, гр. Елена, гр. Трявна).

Акценти през „Зима 2015-2016”

На територията на к.к. Боровец, гр. Банско, к.к. Пампорово и гр. Чепеларе са открити постоянни приемни. Функционирането на приемните беше с различна продължителност – от средата на м. декември 2015 г. и от средата на м. януари 2016 г. до края на м. март 2016 г. В приемните в зимните курорти потребителите се обръщаха предимно за консултации относно правата си.

През зимния туристически сезон са извършени 2982 проверки в туристически обекти на територията на цялата страна и са съставени 324 акта за установени административни нарушения.

За периода на Програма „Зима 2015-2016” има издадени 45 заповеди, с които е наложена принудителна административна мярка „временно затваряне на туристически обект” за липса на удостоверение за утвърдена категория, временно удостоверение за открита процедура по категоризиране или удостоверение за регистрация на туроператорска и/или туристическа агентска дейност. Впоследствие има издадени 10 заповеди за отмяна на наложената мярка поради отстраняване на нарушението.

Издадена е и заповед за отмяна на наложена мярка временно спиране предоставянето на туристическа услуга на ски писта „Мечи Чал 1” за периода, необходим за извършването на контрол, проверка и оценка на безопасността и рисковете, които тя може да съдържа при нормално предвидимите очаквания на потребителите за безопасност. Ски-писта „Мечи Чал 1” се намира в местност Мечи чал, землище на гр. Чепеларе, област Смолян и се стопанисва от „Чепеларе Спорт” АД. Дружеството е предоставило в КЗП документи, доказващи предприети действия относно премахване на незаконен строеж и обезопасяването и информационната безопасност на ски пистата.

През разглеждания период са извършени 3 проверки на ски писти, находящи се на начална станция на кабинков лифт в гр. Банско, в к.к. Пампорово и в к.к. Боровец, съгласно изискванията на Наредбата за обезопасяването и информационната безопасност на ски пистите в Република България и за определяне правилата за безопасност върху територията на ски пистите и ски зоните и за организацията на работата на ски патрулите.

Констатираните нарушения в туристическите обекти (места за настаняване, заведения за хранене и развлечения, офиси на туроператори и туристически агенти) за периода могат да бъдат обобщени, както следва:

- в туристическите обекти не са поставени на видно място табелата, част от категорийната символика и/или удостоверението за утвърдена категория;
- воденият регистър за настанените туристи не съответства на утвърдения от министъра на туризма образец;
- в заведенията за хранене и развлечения липсват и/или не се предоставят на потребителите лист и карт-меню с обявени цени/грамажи;
- несъответствие на надписите за вида, наименованието и категорията на туристическите обекти с посочените в удостоверението, което въвежда в заблуждение туристите (прилагане разпоредбите на Раздел III Нелоялни търговски практики от Закона за защита на потребителите);
- в туристическите обекти (в близост до входа) не е поставена информация относно фирма и седалище на търговеца, работно време, имена на управителя на обекта и телефон за контакт;
- предоставяне на туристически услуги в некатегоризиран туристически обект или обект, за който не е издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране. За констатираните нарушения са предприети последващи действия за налагане на принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект” до отстраняване на нарушението;
- липса на реквизити в предоставяната предварителна информация и/или в договорите за организирани туристически пътувания от туроператори и/или туристически агенти;
- липса на удостоверение за регистрация за извършване на дейност туроператор или туристическа агентска дейност. За констатираните нарушения са предприети последващи действия за налагане на принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект” до отстраняване на нарушението.

През периода на Програма „Зима 2015-2016” комисията разгледа три случая, при които в туристически обекти се предоставят туристически услуги, които не отговарят

на изискванията за определената категория на съответния обект. За установените нарушения писмено са уведомени категоризиращите органи.

Въз основа на решения на комисията, председателят издаде 24 заповеди, забраняващи прилагането на нелоялна заблуждаваща търговска практика от дружества, упражняващи туристически дейности в различни видове туристически обекти.

Примери за забранени нелоялни търговски практики по смисъла на ЗЗП в отчетния период на Програма „Зима 2015-2016“:

- предоставената информация в интернет сайт, печатни рекламни материали – брошури, визитки и др. или в самия туристически обект, чрез рекламен надпис, е невярна относно вида, капацитета и/или категорията на туристическия обект, като се представя за хотел, а е установено, че същият е категоризиран като „семеен хотел“ или обектът има утвърдена категория „три звезди“, а се представя като „четири звезди“ или на интернет сайта си търговец предоставя информация относно капацитета на обекта /място за настаняване/ по-голям от определения такъв от категоризиращия орган;
- предоставяне на невярна информация относно обявени цени и/или грамажи на предлагани продукти чрез лист-меню и/или карт-меню в заведения за хранене и развлечения;
- туроператор поема задължения към потребителите да организира пътувания, за които предварително знае, че съществува огромна вероятност да не бъдат изпълнени, но въпреки това умишлено премълчава този факт, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност;
- предоставяне на невярна информация относно обявени грамажи на предлагани продукти чрез лист-меню в заведения за хранене и развлечения или посочване на два различни грамажа за една и съща порция;
- действия на търговец, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, тъй като същият налага ограничение в заведение за хранене и развлечения: „Не се допуска детска игра!“ и е обвързано със санкция;

- предоставяне на невярна информация от страна на туроператори относно вида и/или утвърдената категория на туристически обекти, за които предлагат настаняване, като част от организирано туристическо пътуване, например: предоставената информация в оферта /предлагана чрез ваучер/ относно мястото за нощувка е хотел „три звезди”, а в действителност настаняването се осъществява в семеен хотел „една звезда” или в договор за организирано туристическо пътуване нощувките са предвидени в хотел „три звезди”, а настаняването се извършва в бунгало, част от ваканционно селище;
- туроператор и/или туристически агент е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, когато предлага организирани туристически пътувания и предоставя информация на потребителите относно вида и утвърдената категория на мястото за настаняване, в което ще се осъществи нощувката, които са различни от определените от категоризиращия орган /туристически обект се представя като хотел, а е установено, че същият е категоризиран като „семеен хотел“/.

Комисията се произнесе за завеждане на колективен иск срещу търговец, който е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, когато се представя като туристически обект „четири звезди”, а всъщност притежава удостоверение за утвърдена категория „две звезди”.

Програма „Лято 2016”

Целта на Програма „Лято 2016” е осъществяването на превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и Закона за защита на потребителите за осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите през активния летен сезон, чрез обхващане на максимален брой туристически обекти по Черноморието.

Програмата обхваща териториите на регионалните дирекции Варна и Бургас – от най-северната до най-южната точка на крайбрежието – населени места и курортни комплекси. С цел подпомагане дейността на приморските регионални дирекции, служители от други регионални дирекции от вътрешността на страната (РД Русе и РД Пловдив) са командирани на територията на РД Бургас за извършване на масирани

проверки в туристически обекти. Извършвани са съвместни проверки с други контролни органи, имащи отношение към предоставянето на туристически услуги.

Проверките обхващат основно места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, както и офиси за извършване на туроператорска или туристическа агентска дейност.

В периода от 20-28.06.2016 г. са открити постоянни приемни за целия активен летен сезон (от 15.06.2016 г. до 15.09.2016 г.), разположени в гр. Бургас; к.к. Слънчев бряг; гр. Приморско; гр. Созопол; гр. Царево; гр. Варна; к.к. Албена; к.к. Златни пясъци. В откритите приемни по Черноморието са постъпили общо шест жалби и сигнали от потребители и са проведени множество консултации. Жалбите и сигналите касаят оплаквания от предоставяни услуги в места за настаняване и заведения за хранене и развлечения - несъответствия на предоставяните условия, разлика в цени на предлагания асортимент чрез меню и калкулираните при издаването на фискален бон, оплаквания от качеството на предлаганата храна и др. По всички жалби и сигнали са предприети действия и е оказано съдействие на потребителите. Проведените консултации са с цел разясняване правата на потребителите при ползване на туристически услуги и пазаруване в търговски обекти.

Извършваните проверки са в изпълнение на заложените в Програма „Лято 2016” кампании и по жалби и сигнали от потребители. Потребителите имаха възможност да подават сигнали и да получават консултации на националния телефон на потребителя и на място в съответните приемни.

В местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения са извършени проверки за:

- Наличие на удостоверение за категоризация или временно удостоверение за открита процедура по категоризиране;
- Съответствие на предоставяните туристически услуги с изискванията на определената категория на обекта;
- Обявени цени на нощувки и допълнителни услуги в лева;
- Наличие на регистър за настанените туристи и съответствието му с образеца, утвърден от министъра на туризма;
- Верността на предоставяната информация чрез брошури, рекламни материали и др. относно вида, наименованието и категорията на туристическия обект;

- Наличие на лист и карт – меню със съответни цени и грамажи, изписани на български език.

При изпълнение на контролната дейност на регионалните дирекции е поставен акцент върху извършването на проверки в търговски и туристически обекти, а именно:

- заведения за хранене и развлечения с нощен режим на работа;
- самостоятелни и прилежащи към места за настаняване заведения за хранене и развлечения съгласно разпоредбите на Закона за виното и спиртните напитки;
- фитнес центрове;
- СПА центрове съгласно изискванията на Наредба № 2 от 29.01.2016 г. за условията и реда за сертифициране на "балнеолечебен (медикъл СПА) център", "СПА център", "уелнес център" и "таласотерапевтичен център" след изтичане на 6-месечния гратисен период /обн., ДВ, бр. 11 от 9.02.2016 г./.

Извършените проверки в туристически и търговски обекти на територията на Черноморието, съгласно компетенциите на институцията, за периода на Програма „Лято 2016” са 4890. В резултат са съставени 298 акта. Извършените проверки в туристически обекти са 2584. Съставени са актове за 129 нарушения по Закона за туризма, както следва:

- Проверки на територията на Южното Черноморие /РД Бургас/ - 1313 броя;
- Проверки на територията на Северното Черноморие /РД Варна/ - 1275 броя.
- Съставени АУАН от РД Бургас - 72 броя;
- Съставени АУАН от РД Варна - 57 броя.

Основните видове установени административни нарушения са, както следва:

- в заведения за хранене и развлечения липсват и/или не се предоставят на потребителите лист и карт-меню с обявени цени/грамажи;
- предоставяне на туристически услуги в некатегоризиран туристически обект или обект, за който няма издадено временно удостоверение за открита процедура по категоризиране. За констатираните нарушения са предприети последващи действия за налагане на принудителната

административна мярка „временно затваряне на туристически обект” до отстраняване на нарушението;

- липса на реквизити в предоставяната предварителна информация и/или в договорите за организирани туристически пътувания от туроператори и/или туристически агенти;
- предоставяне на туристически услуги в туристически обект, който не отговаря на изискванията за определената му категория;
- в туристическите обекти не са поставени на видно място табелата, част от категорийната символика и/или удостоверение за утвърдена категория;
- липса на удостоверение за регистрация за извършване на дейност туроператор или туристическа агентска дейност. За констатираните нарушения са предприети последващи действия за налагане на принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект” до отстраняване на нарушението;
- воденият регистър за настанените туристи не е по образец, утвърден от министъра на туризма;
- в заведения за хранене и развлечения не се предоставят на потребителите лист и карт-меню с обявени цени/грамажи на български език.

За периода на Програма „Лято 2016” има издадени 13 заповеди за налагане на принудителната административна мярка „временно затваряне на туристически обект”, за обекти на територията на Черноморието (в това число 9 заповеди са за обекти по Южното Черноморие и 4 заповеди са за обекти по Северното Черноморие.

Издадени са и 9 заповеди, забраняващи прилагането на нелоялни търговски практики в търговски и туристически обекти на територията на Черноморието (РД Варна и РД Бургас), а именно – 8 заповеди са за обекти, находящи се в РД Бургас и 1 заповед е за обект на територията на РД Варна; три от заповедите на РД Бургас забраняват прилагането на НТП в туристически обекти.

Случаи на установени нелоялни търговски практики при предоставянето на туристически услуги:

- търговец предоставя невярна и подвеждаща информация в самия туристически обект чрез поставени рекламни надписи, печатни материали и други относно вида и категоризацията на обекта, като

посочва, че е „коктейл-бар”, а всъщност притежава удостоверение за утвърдена категория за обект „ресторант с открит бар” и се представя с *** /”три звезди”/, а всъщност притежават утвърдена категория ** /”две звезди”/, като нарушава категоризацията, която е получил и която е отразена в удостоверението за утвърдена категория;

- търговец предлага промоции за нощувки през уикенда, но всъщност предоставя услугата на потребителите на по-висока цена от обявената поради некоректен начин на изчисляване на цената;
- търговец предоставя на интернет сайтове /www.pochivka.bg, www.murite.bg, www.grabo.bg, www.izgodni.bg и www.top20oferti.bg/ невярна информация относно вида на обекта, като посочва, че е „хотел” или „комплекс”, а всъщност притежава удостоверение за утвърдена категория за обект „апартаменти за гости”, като нарушава категоризацията, която е получил и която е отразена в удостоверението за утвърдена категория.

За отчетния период, в изпълнение на Програма „Лято 2016”, обхватът на извършените проверки в заведения за хранене и развлечения (ЗХР) с нощен режим на работа и прилежащи към места за настаняване е допълнен с вменените контролни правомощия на КЗП по Закона за виното и спиртните напитки /ЗВСН/. При извършените проверки в ЗХР, находящи се в курортните комплекси по Черноморието, са взети общо 30 проби на различни видове предлагани алкохолни напитки, които са възложени за изпитване в лаборатория на „Национален институт за изследване на вино и спиртни напитки” (НИИВСН) ЕООД за установяване на състава им по основните физико-химични показатели, определени в ЗВСН. От представените Експертни становища на НИИВСН е видно, че в четири от обектите са установени нарушения, а именно: проби от разпечатани бутилка джин и бутилки водка (различни търговски марки) не съответстват по състав на етикета на бутилката, не отговарят на изискванията за спиртна напитка джин или водка на сравнителната проба от неразпечатана бутилка от същата партида джин или водка по показател алкохолно съдържание, като е определено действително по-ниско алкохолно съдържание от обявеното на етикета. Две от пробите не превишават регламентираните количества на изпитаните показатели и по смисъла на ЗВСН са безопасни при нормална и правилна консумация. В останалите два случая пробите водка не съответстват на изискванията към спиртна напитка водка, без

вложени ароматизанти по показател обща киселинност (изразена като оцетна киселина), които надвишават граничната стойност на показателя, а на етикета на бутилката (контролна, сравнителна) на производителя не е означено влагането на ароматизанти, с което да се приемат завишените стойности за показател обща киселинност.

В рамките на Програма „Лято 2016” от 15.08.2016 г. бе организирана кампания за осъществяване на контролна дейност в "балнеолечебен (медикул СПА)", "СПА", "уелнес" и "таласотерапевтичен" центрове по Черноморието (обекти, подлежащи на сертифициране съгласно ЗТ) във връзка с обнародваната Наредба № 2 от 29.01.2016 г. за условията и реда за сертифициране на "балнеолечебен (медикул СПА) център", "СПА център", "уелнес център" и "таласотерапевтичен център" и изтичането на 6-месечния срок от влизането в сила на наредбата, в която лицата, извършващи дейност в центрове, в които се предлагат балнеолечебни (медикул СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични услуги, са длъжни да ги приведат в съответствие с изискванията на наредбата и да подадат заявление за сертифициране.

В изпълнение на кампанията са извършени пилотни проверки в обекти на територията на РД Бургас и РД Варна. В резултат на извършените проверки е установено, че лицата, извършващи дейност в центрове, в които се предлагат балнеолечебни (медикул СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични услуги, не притежават сертификати, издадени от Министерството на туризма, както и не са вписани в определения за целта регистър, част от Националния туристически регистър. Установено е, че някои от лицата са предприели действия към сертифициращия орган (Министерство на туризма).

Предвид, че балнеолечебни (медикул СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични услуги се предоставят целогодишно, през предстоящия зимен туристически сезон „Зима 2016-2017” проверките ще бъдат насочени към населените места със засилено предлагане на услугите, а именно – гр. Велинград, гр. Хисаря, гр. Сапарева баня и др.

Проведена е кампания за осъществяване на контролна дейност във фитнес зали. Обект на проверките бе безопасността на предлаганите в тях услуги, като се взимат предвид: наличие на предварителна информация, предоставяна на потребителите, по ясен и разбираем начин: указателни табели с различни информационни, предупредителни и забранителни текстове, както и указания за ползване на съоръженията, по отношение на всеки тип упражнение, за което е предназначено, знаци за безопасност, поставени около фитнес съоръженията, място на предлагане, начин на

предоставяне – каква точно услуга се предоставя, времетраене и цени, условия за употреба като минимална възраст и/или минимална, изисквания за ползване на инструктор, като и за възможностите за използване на някои от съоръженията и др. В изпълнение на кампанията са извършени 11 проверки, като 7 от тях са в обекти на територията на РД Бургас и 4 в обекти на територията на РД Варна. В резултат на извършените проверки няма съставени АУАН.

Програма „Зима 2016-2017”

Целта на Програма „Зима 2016-2017” е осъществяването на превантивен и последващ контрол по спазване изискванията на Закона за туризма и осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите през активния зимен сезон чрез обхващане на максимален брой туристически обекти в цялата страна и най-вече на територията на курортните комплекси Боровец и Пампорово и в гр. Банско. Стартирано е извършването на проверки в места за настаняване и заведения за хранене и развлечения. Проверките, които ще се извършват са както в изпълнение на кампаниите, заложи в Програма „Зима 2016-2017”, така и по жалби и сигнали от потребители.

Териториален обхват на програмата: курортни комплекси - Боровец, Пампорово; градове, местности и села - гр. Банско, гр. Чепеларе, на територията на Софийска, Благоевградска, Пловдивска, Смолянска, Габровска и Ловешка области, вкл. Разлог, м. Мальовица, н.п. Витоша, м. Узана – Габрово, Чепеларе, Момчиловци, Смолян, Широка лъка, Стойките, Мала църква, Говедарци, Бели, Искър, м. Паничище, Копривщица, Семково, Велинград, Юндола.

Открити са две приемни в зимните туристически комплекси, като през месец януари 2017 г. предстои откриването на още две.

Експерти на институцията участваха и в публичното обсъждане на предложените проекти на Закона за изменение и допълнение на Закона за туризма.

Също така експерти на институцията участват в сформирания Междуведомствен съвет за кадрите в туризма. До края на 2016 г. са проведени три заседания на съвета, като работата му е организирана в четири тематични работни групи.

Експерти на КЗП взеха участие в работна група за разработване на доброволен етикет за качество. На срещата бе представено предложение за „Доброволен етикет за качество в туризма”, като представителите на Министерство на туризма заявиха, че биха желали „Доброволен етикет за качество в туризма” да залегне нормативно в Закона за изменение и допълнение на Закона за туризма.

6. Жалби и сигнали на потребители

През 2016 година в Комисия за защита на потребителите са постъпили 21574 писмени жалби и сигнали на потребители. В резултат на предприетите действия по тях са постигнати следните резултати:

- ✓ 13446 от общия брой на постъпилите жалби са удовлетворени;
- ✓ 3818 бр. жалби и сигнали препратени до компетентен орган, тъй като поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия;
- ✓ 2547 жалби, които са решени в резултат на насрещни проверки и координирани действия от страна на дирекциите в КЗП;
- ✓ 584 от постъпилите жалби са неоснователни, или към тях, дори след допълнително изискване на са предоставени необходимите документи за предприемане на действия. Съответните жалбоподатели са уведомени за това;
- ✓ 1179 жалби не са приключени и 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 14130 инспекции и са съставени 1056 акта за административни нарушения.

Общият брой на постъпилите в КЗП жалби и сигнали е увеличен с 9,4% спрямо 2015 година. Запазва се тенденцията за намаляване на дела на препратените жалби към други контролни органи.

Съобразно предмета на постъпилите жалби през този отчетен период, те се разпределят както следва:

- ✓ 32% за електронни съобщителни услуги и комуникационна техника;
- ✓ 19% са подадените жалби срещу енергийни и В и К оператори;
- ✓ 26% жалби за рекламации на стоки (аудиовизуална техника, битови уреди, битови услуги, стоки за бита, облекла и обувки и др.);
- ✓ 18% от жалбите касаят междуфирмени и гражданскоправни отношения, или са направени запитвания по прилагането на ЗЗП и др.

- ✓ 5% са неоснователните жалби, или такива, които се отнасят до рекламация на стоки и услуги, но към тях не с представени документи, дори и след изричното им поискване с писмо.

Национален телефон на потребителите: 0700 111 22

През 2016г. на Националния телефон на потребителя са постъпили 11861 обаждания.

Приети за проверка са 236 сигнала, които са насочени към регионалните дирекции на институцията за извършване на проверки. Сигналите са свързани основно с некоректно обявяване на цени в търговски обекти, липса на предварителна информация за стоките, неспазени условия при съобщения за намаления и промоции и др.

Дадени са 11625 консултации по запитвания във връзка с правата на потребителите, уредени в ЗЗП и нормативните актове, по които институцията има правомощия, както и в други нормативни актове, по които имат компетентност други контролни органи.

7. Работа на помирителните комисии

Във връзка с решаването на потребителски спорове през 2016 г. са постъпили 282 заявления, по които са образувани 255 общи помирителни производства за уреждане спорове между потребители и търговци, във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги и неравноправните клаузи в договори, с търговските практики и договорите, сключвани с потребители. От образуваните общи помирителни производства 35 са прекратени, поради: неотстранени нередности по подадените заявления; насочване към секторна помирителна комисия; заявен изричен отказ за участие в помирително производство.

Само в 3 от случаите е постигнато споразумение между страните (приети предложения), а в 16 случая от страна на търговците има изрично заявление за отказ да приемат отправеното предложение за споразумение.

Постъпили са и 63 заявления за образуване на помирителни производства пред секторните помирителни комисии, които се разпределят по следния начин:

- енергетика (7 подадени заявления, 6 образувани производства);
- В и К (4 подадени заявления)
- електронните съобщения (62 подадени заявления, 40 образувани производства);
- транспорт (1 заявление; 1 образувано производство);
- финансови услуги (30 подадени заявления, 16 образувани производства).

Изводът, който се очертава, е че помирителното производство по действащия вече ПДОСПК е твърде бавно като процедура и отнема дълго време за кореспонденция със страните, събиране на помирителната комисия, изготвяне, изпращане на помирителното предложение и т.н., което обезсърчава потребителите да предприемат действия за образуване на помирително производство и води до ниската ефективност при провеждането им. Следва да се предприемат мерки за облекчаване на процедурата, за да могат действително да се постигнат целите на извънсъдебното решаване на потребителските спорове.

През годината са образувани също 120 производства пред Помирителната комисия за платежни спорове и са постигнати 63 споразумения.

8. Колективни искиове

Заведени са 27 иска за защита на колективните интереси на потребителите, като 25 от тях са за прогласяване на неравноправност на клаузи от общи условия на потребителски договори и 2 – за преустановяване на нелоялни търговски практики.

Колективните искиове във връзка с наличие на неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики са заведени срещу търговци в сферата на:

- финансовите услуги – 12 броя, от които 4 срещу банки и 8 срещу небанкови финансови институции;
- туризма (договори за организирано пътуване) – 5 броя;
- електронните съобщителни услуги – 2 броя;
- други - 8 броя.

По предявените през 2016г. искиове 22 дела са висящи към момента, а по 5 са постигнати спогодби поради коригиране на клаузите в хода на производството според указанията на КЗП.

Общите условия към предлаганите на потребителите договори са разгледани и анализирани или по постъпили жалби, или вследствие на извършени планирани проверки на дружества, опериращи в определени сектори на икономиката.

Когато Комисията счете, че определени клаузи от договорите са неравноправни, се изисква становище на дружеството. В случай, че мотивите му не бъдат приети за основателни, се пристъпва към завеждане на колективен иск, тъй като единствено съдът може да установи със сила на присъдено нещо дали съответната клауза е неравноправна и да прогласи нейната нищожност.

Колективни искиове се завеждат и когато КЗП е констатирала прилагане на нелоялна търговска практика, забранила я е, но при последваща проверка се установява, че тази практика отново се прилага.

По предявени в предходните години колективни искиове към момента са висящи 17 дела, като 7 от тях са по предявени през 2015г. искиове, а 10 са от предишни години. През 2016г. има постановени 12 решения по дела от предходни години, от които в полза на КЗП са 7, по 3 са сключени спогодби, а в 2 случая съдът е отхвърлил предявените от КЗП искиове.

9. Международно сътрудничество, участие в съвместни проекти и инициативи

Както през последните години, КЗП осигури през 2016г. активното участие на експерти на институцията в работните срещи на Комитета за сътрудничество и правоприлагане при защита на потребителите (CPC) в Европейската комисия.

Представители на ръководството и на експертни екипи участваха в двете годишни конференции за 2016г. и в семинар за добри практики на Международната мрежа за правоприлагане и защита на потребителите (ICPEN), както и в Европейската среща на високо равнище за защита на потребителите.

Във връзка с приложението на Регламент 2006/2004ЕО, експерти на КЗП приемат и обработват ежедневна информация и всички сигнали, получени чрез Системата за сътрудничество при защита на потребителите, следят публикациите в платформата на Европейската комисия за споделяне на знания Wiki и ги свеждат до знанието на колегите си. Често участват в интернет - дискусиите по поставените проблеми за обсъждане или чрез писмени становища.

Изключителна активност е проявена в използване на възможността за включване в инициативата „Обмен на служители” по Програмата за защита на потребителите (2014-2020) на Европейската комисия в сферата на правоприлагането във връзка с безопасността на потребителите (Директива за обща безопасност на стоките - GPSD) и сътрудничество за защита на потребителите (CPC). Бяха договорени 5 учебни посещения на 10 експерти от КЗП с приемащите национални институции от страни-членки на ЕС и одобрени от финансиращата институция - Изпълнителна агенция „Потребители, здраве, селско стопанство и храни” към Европейската комисия - SANTE.

По този начин е споделян опит с експертите на Испанската агенция за защита на потребителите, сигурност на храните и храненето - AECOSAN, Финландската национална институция за защита на конкуренцията и потребителите - KKV, Центъра за защита на правата на потребителите в Латвия - PTAC, Малтийската национална институция за защита на конкуренцията и правата на потребителите - MCCA и Шведската агенция за защита на потребителите - Konsumentverket.KO.

Тези установени професионални контакти имат голямо значение за активно сътрудничество в съвместните дейности и ангажименти в работните групи и инициативи на Европейската комисия и Международната мрежа за правоприлагане и

защита на потребителите. Освен това, могат да бъдат развити и обогатени в рамките на двустранно сътрудничество между КЗП и съответната национална институция за защита правата на потребителите.

Успоредно с осъществяваната контролна дейност през 2016г., КЗП участва в изпълнението на няколко европейски проекти и инициативи, включващи следните дейности:

- Изпълнение на европейски проект по договор № 2013 82 01 – GPSD „Съвместни действия за надзора на пазара 2013” – специфична дейност „Продукти, грижа за детето (детски легла, включително походни/туристически детски легла)”; Включва следните дейности: оценка на риска, CIMS и електронното обучение. Проектът е стартирал на 01.01.2014 г. с продължителност 26 месеца и приключен успешно през м. март 2016 г.
- Изпълнение на европейски проект по договор № 666174 - JA2014 – GPSD „Съвместни действия за надзора на пазара 2014” – специфична дейност „Продукти, грижа за детето - предпазни бариери”. Включва дейностите: Оценка на риска, непрекъснато подобряване надзора на пазара и електронното обучение. Основно дейностите са насочени към разработване на добри практики и обмяна на опит с провеждането на дейностите по надзор на пазара за грижа за детето. Проектът е стартирал на 15.05.2015 г. и е с продължителност 26 месеца. Очаквани резултати: изготвяне на предложения за включване на нови рискове към изискванията на стандартите по продуктова група „Артикули за деца 4 (ССА4) - предпазни бариери”. През отчетния период е взето участие в 3 среща по работната група по продуктова група, 1 среща CIMS - Непрекъснато подобряване на надзора на пазара, 1 среща на работната група за Оценка на риска и 1 среща на Общото Събрание на PROSAFE и семинар за Съвместна Дейност 2014.
- Изпълнение на европейски проект по договор № 649694 – EEPLIANT “Продукти, отговарящи на изискването за енергийна ефективност 2014”. Целта на този проект е да спомогне за постигането на планираните икономически ползи и ползите за околната среда в Директивите за енергийно етикетиране и екодизайн, посредством увеличаване на равнищата на съответствие на продуктите с тях. Проектът е с

продължителност 28 месеца - стартира март 2015 и ще завърши през юли 2017 г. През отчетния период е взето участие в 5 работни срещи по проекта.

- Изпълнение на европейски проект по договор № 705038 - JA2015 – GPSD „Съвместни действия по надзор на пазара по потребителски продукти за 2015 г. Специфична дейност „Продукти, грижа за детето – биберони-залъгалки и закопчалки за тях“. Проектът е с продължителност 26 месеца. Дейността по този проект стартира през месец април 2015г. и ще завърши през месец май 2017г. През отчетния период е взето участие в стартовата среща по проекта и в две срещи на работната група по продуктовата група.
- Изпълнение на европейски проект по договор № 696124-MSTYR15 "Надзор на пазара на гуми 2015". Съчетаване в една дейност на изискванията за безопасност и енергийно етикетиране. Дейността по този проект обхваща надзора на пазара на гуми, която стартира на 6 април 2016г и ще завърши през м. март 2018 г. Проектът е с продължителност 24 месеца. Неговата цел е да се осигури спестяване на енергия от най-малко 105 GWh/година, посредством премахването от пазара на неправилно етикетирани гуми за леки автомобили. През отчетния период е взето участие в 3 работни срещи по проекта.

10. Европейски потребителски център България

През 2016 година Европейският потребителски център (ЕПЦ) в България получи 1322 сигнала. От тях 559 са информационни запитвания, а 763 жалби, по които ЕПЦ е трябвало да се намеси, като сподели случаите със своите колеги от други европейски потребителски центрове според държавата, където е регистриран търговецът. По този начин се осъществяват по-лесно и ефективно преговори в интерес на потребителя.

Осемдесет и девет процента от жалбите са подадени от потребители от България срещу търговци от друга държава, а 11% от жалбите са срещу търговци, регистрирани в България. Същевременно повече жалби са подадени от мъже – 64%, а 36% от жени.

На 9 май, по случай Деня на Европа, ЕПЦ България се включи в организацията на приключенската игра под надслов „Намери европейското съкровище” в Южния парк в София, където отворихме и информационен щанд за правата на европейските граждани.

През миналата година екипът на ЕПЦ се включи в информационните турнета, организирани от Представителството на Европейската комисия у нас. Те се проведоха на три етапа в различни градове в област Бургас. Във всеки град беше организиран информационен щанд, като на потребителите бяха раздавани информационни брошури и конкретни съвети за техни трансгранични проблеми.

ЕПЦ също така организира приемни по българското Черноморие през месец август и турне в градовете Добрич, Варна и Стара Загора през месец октомври 2016 година.

През 2016 г. бяха организирани и няколко инициативи под мотото „гише на пътника” – общо 12. Екипът на ЕПЦ раздаваше информационни брошури с правата на пътниците на летище София – терминал 1 и 2, на Централна автогара в столицата, на летище Варна, летище Бургас и автогара Бургас.

През годината ЕПЦ организира и обучение на тема „Изискванията към онлайн търговците в България и ЕС”, което се проведе съвместно с Enterprise Europe Network към БТПП и КЗП.

През 2016 година ЕПЦ издаде Наръчник на потребителя, брошура с правата на пътниците, листовка с полезни съвети при проблеми с багажа и детска книжка.

Беше представен и доклад за приложението на Директивата за услугите и доклад за фалшивите стоки.

Всички събития и информационни кампании бяха представени и на сайта и във фейсбук профила на ЕПЦ, както и получиха широко отразяване в медиите.

11. Присъствие в средствата за масова информация и публичното пространство

Наред с ефективния контрол на пазара, друг основен приоритет в дейността на Комисията за защита на потребителите през 2016г., бе този свързан с превенцията и информираността на обществото, както за потребителските права, така и за актуалните заплахи на пазара. Разгърнати бяха редица инициативи под наслов: "Имате права, отстоявайте ги, защото това е важно за вас!"

Основните теми в репортажите и публикациите са новите секторни помирителни комисии, опасните продукти и туристическите услуги. Поставен е акцент и върху търговските практики, насочени към уязвими групи потребители – широката палитра от сделки с по-възрастните граждани, както и върху предоставянето на по-специфични услуги, каквито са тези във финансовия сектор. Дискутирани са и някои непознати до момента за практиката на контролния орган казуси. По инициатива на медиите са разработени редица материали по сигнали, постъпили от зрители, слушатели или читатели.

1. Тематични кампании, събития и инициативи на КЗП

Кампания за популяризиране на секторните помирителни комисии

Кампанията обедини поредица от инициативи (събития, интервюта, статии, дописки) за популяризиране на създадените в началото на годината секторни помирителни комисии. Целта е запознаване на широката общественост с множеството положителни страни и с механизма на действие на този допълнителен способ за решаване на потребителски спорове в едни от най-чувствителните сектори на икономиката.

В началото на кампанията, с медийното партньорство на вестниците „24 часа” и „Труд”, се проведе кръгла маса на тема "Новите помирителни комисии - механизъм за решаване на спорове между потребители и търговци". В нея се включиха омбудсманът Мая Манолова и представители на бизнеса.

Кампания за предпазване на гражданите от опасни стоки и услуги

Целогодишно регулярно, както и по повод различни дати, са инициирани различни активности, които да информират гражданите за актуалните забранени

опасни стоки, да насочат вниманието им върху най-честите рискове при употреба на несъответстващи на установените стандарти за безопасност продукти и да им помогнат да се предпазят от тях.

В редица случаи, чрез средствата за масово осведомяване, обществеността е информирана за осуетени опити за разпространение на внушителни количества рискови стоки. Специално внимание е отделяно и на случаите, в които производители доброволно преустановиха продажбата и предприеха действия по изтеглянето от търговската мрежа на вече разпространени партии стоки, поради това, че макар преминали през необходимите тестове и отговарящи на изискванията за безопасност, са предизвикали инциденти, идентифицирани са непокрити от стандартите рискове или по други причини (ИКЕА – играчки, маскировъчни детски костюми, предпазни прегради; самовзривяващият се нов модел телефон SAMSUNG и др.).

Целта е гражданите да бъдат предупредени да не закупуват тези стоки, а ако вече са ги придобили – да бъдат предпазени от евентуални инциденти с тях и информирани за реда, по който да ги върнат и да получат парите си обратно.

Инициативи:

1 април – Електронен каталог на „стоки за шега”



Каталогът съдържа снимки на спрените от продажба опасни „стоки за шега”. Целта е да се представят на вниманието на гражданите по достъпен и нагледен начин различни видове стоки, от които удря ток, „запалки с необичаен външен вид” и пр., както и свързаните с тях рискове за живота и здравето предимно на децата. Разпространен е чрез медиите и е достъпен на страницата на КЗП.

1 юни – „Наръчник на мама”



В навечерието на Деня на детето КЗП разпространи чрез медиите специално изготвен за повода електронен „Наръчник на мама”. В него са представени, чрез описание и илюстрации, най-често забраняваните от контролния орган опасни детски облекла и продукти, свързани с отглеждането на подрастващите. В графични карета са поместени експертни съвети към родителите. Наръчникът може да бъде изтеглен от официалната интернет страница на КЗП.

На 1 юни се състоя и изнесена на пл. „Славейков” специализирана приемна, по време на която гражданите имаха възможността да разгледат някои от последните забранени от КЗП опасни детски стоки и да се срещнат с експерти от отдел „Безопасност на стоките”.

15 септември – „Отново на училище”

Във връзка с новата учебна година се проведе специална информационна кампания за рисковете при покупките от търговската мрежа и през Интернет на стоки за училище (документи за ученика, раници, комплекти и др.): подвеждащи анонси за по-изгодни покупки, опасни стоки и пр. Акцент в кампанията е безопасността на предлаганите продукти.

Кампания във връзка с качеството на туристическия продукт

Информационните кампании във връзка с предоставянето на услуги в сферата на туризма също са сериозно застъпени в комуникационната дейност на институцията, както по отношение на гражданите, така и към всички институции и страни, които са ангажирани с процеса в България да се предоставя качествен туристически продукт. Би могло да се твърди, че в известна степен те спомагат за запазване и задълбочаване на тенденцията за спад на нарушенията в сектора.

Традиционните временни приемни в морските курорти тази година са представени като „помирители”, които при възникването на някакъв казус да съдействат на туристите за експедитивното му решаване.

Проведени са серия „гишета на пътника” на централните автогари и летищата във Варна и Бургас, информационни турнета съвместно с Представителството на Европейската комисия в България и европейски мрежи и пр.

Многократно, чрез съобщения до медиите и участие на представителите на институцията в телевизионни и радио предавания, е насочвано вниманието на потребителите за най-новите установени нелоялни търговски практики и опасни стоки в търговските и туристическите обекти на територията на населените места по крайбрежието.

Комисията своевременно припомни базовите права на гражданите, когато възникнаха извънредни ситуации като фалита на туроператора „Алфатур”, извънредното положение в Турция, отменени международни полети на авиокомпани и пр.

Кампания за разясняване правата на по-възрастните хора

Целта на кампанията е популяризиране и разясняване на по-възрастните хора на правата им в най-честите ситуации, в които те попадат – пазаруване от промоции; получаване на непоискани платени SMS-и; проблеми при желание за предсрочно прекратяване на договор с мобилен оператор; покупки извън търговски обект на продукти, които се рекламират като способстващи подобряването на здравословното състояние и пр. Подробно и достъпно чрез специализирани медии са представени установените от контролния орган актуални нарушения на пазара, които пряко могат да ги засегнат, и начините, по които те биха могли да защитят правата си.

Кампания за популяризиране правата на потребителите при ползване на финансови услуги

През цялата година и особено активно при влизането в сила на новия Закон за кредитите за недвижими имоти, на потребителите подробно са разяснявани базовите права на гражданите при теглене на кредити, отправяни предупреждения за възможните опасности и предоставяни съвети за преодоляването на рисковете. Акцент в кампанията бе изобличаването на установените и забранени от контролния орган нелоялни практики в този сектор, както и на констатираните в минал период типове неравноправни клаузи в договори с общи условия.

Световен ден на потребителя – 15 март

Във връзка с отбелязването на Световния ден на потребителите, КЗП организира и проведе редица инициативи с различен характер.

„Училище за потребители“



На 13 март отвори врати първото в България „Училище за потребители“, което се състоя едновременно в шест града в страната (София, Варна, Бургас, Русе, Пловдив и Монтана).

В обичайната за пазаруване среда, експерти на КЗП придружиха посетители на търговските обекти и им показаха важните стъпки при пазаруване.

Изложба на детски рисунки

Картините показват как влияят върху хората опасните стоки и дефектните продукти, некоректните действия, но също така и добрите практики на търговците.

Изложбата е официално открита в сградата на Министерството на икономиката на 15 март, а след това поставена в Детско-юношеския отдел на Столичната библиотека до края на месеца.

Конкурс на тема „Ако знаете Вашите права при онлайн пазаруване, няма да сгрешите!“



Конкурсът е насочен към ученици от 9 до 12 клас и студенти у нас и в чужбина. Целта е да повиши степента на познания на младите потребители при пазаруване през Интернет, като ги провокира да проявят креативност и да създадат продукти на интелектуална собственост в областта на потребителските права.

Кампании по повод нестандартни казуси

Разгърнати са по естествен начин и няколко кампании във връзка с привлекли вниманието на обществото нетрадиционни казуси (нелоялни търговски практики), сред които:

- „Такса дете” в заведение – клиентът заплаща 50% надценка от сметката, но не по-малко от 20 лева, ако детето му играе в ресторанта;
- Сертификат „Коректна фирма” – издава се по неясни и субективни критерии, заблуждава потребителите, че дадени фирми са с безупречна репутация, докато в същото време сред тях попадат и санкционирани от КЗП за нелоялни търговски практики.
- Фалшиви сертификати за качество на бижута – нямат никаква стойност, тъй като срокът им е изтекъл отпреди повече от две години и могат свободно да бъдат изтеглени от Интернет.

- Влизането в сила на споразумението с втория мобилен оператор за намаляване на неустойките при предсрочно прекратяване на срочен договор – известни разногласия в първите два месеца от действието му относно това, че условията важат за всички абонати (както за новите, така и за старите).
- Незаконни комисионни на агенции за недвижими имоти – изискват необосновани такси за услуги, които не са извършили.
- Швейцарските кредити – подписано бе споразумение с една от трите банки, отпуснали на български граждани кредити в швейцарски франкове за превалутиране на заемите при по-изгодни за потребителите условия.

2. Съвместни инициативи

Тематични проверки с други контролни органи

КЗП и ДАМТН с представители на медиите извършиха две серии съвместни проверки в търговски обекти – за електрически бойлери (проект на ЕК) и за коледно-новогодишни покупки („Безопасна Коледа”: играчки, светлинни гирлянди, пиротехнически изделия, продукти за отглеждане на деца, сувенири, промоции и намаления и пр.). Инспекторите провериха спазват ли се изискванията на законодателството по отношение правото на информация, качеството и безопасността на продуктите.

Проведени и огласени са многократни съвместни акции на КЗП и останалите органи, имащи отношение към потребителската защита – БАБХ, НАП, Агенция „Митници”, Полицията, КАТ и т.н.

Взаимодействие с академичните среди

По покана на Университета за национално и световно стопанство председателят на КЗП изнесе презентация („Информираният и активен потребител – естествен регулатор на пазара”) на кръгла маса с международно участие на тема: „Устойчивото потребление в България – гласът на потребителите”. Той изведе тезата, че осъществяването на контролната дейност е необходимото, но не достатъчно условие за оптималната защита правата на потребителите. Постави акцент върху значението на информираността на гражданите и активното поведение на всички участници на пазара в този процес.

За първи път в историята на потребителската защита в България е направен преглед на развитието на законодателната уредба във времето и на актуалните въпроси в тази област чрез посветен на темата отделен брой на изследването „Юридически барометър”.

3.Социални медии

През годината в профила на КЗП в социалната мрежа Facebook са публикувани актуални новини от дейността на институцията и дадени стотици отговора във връзка с конкретни запитвания от потребители.

Проведените през годината кампании, инициативи, събития и активности задълбочиха схващането за силно присъствие на институцията в публичното пространство чрез средствата за масова информация. То това от своя страна доведе до още по-отчетливо открояване на изведените в края на предходния период тенденции (повишаване доверието на гражданите в институцията, интерес у потребителите да научат повече за правата си, спад на констатираните от контролния орган нарушения) и до зараждането на нови, производни на тях.

Гражданите са по-информирани за правата си и по-склонни да ги отстояват при опити за нарушаването им. Те все по-често търсят експертна консултация с представител на институцията още при зараждането на потребителски спор, което помага за неговото по-бързо и успешно преодоляване. Същевременно, търговците проявяват готовност да откликват с адекватни и навременни реакции по поставени от гражданите или от контролния орган въпроси, като предлагат компенсации и различни алтернативни начини за тяхното решаване.

Поставянето на потребителската тематика в публичното пространство, с активното съдействие на средствата за масова информация, спомага за по-високото ниво на защита правата на българските граждани в качеството им на потребители. С изобличаването на лошите примери и подкрепата на добрите модели това сътрудничество безспорно допринася за установяването на по-спокоен и предвидим пазар, на който се предлагат предимно безопасни продукти, коректни практики и договорни отношения в конвенционалната и онлайн търговията, качествен туристически продукт и пр.

12. Заключение

През 2016 година КЗП положи сериозни усилия за запазване и задълбочаване на тенденциите, свързани с установяването на по-спокоен, лоялен и предвидим пазар.

Дейността на институцията през годината е съсредоточена върху разкриването и забраната на нелоялни търговски практики и премахването на неравноправни клаузи в типови договори с общи условия на икономически оператори в различни сектори.

Контролът върху качеството на туристическия продукт също е основен приоритет.

Пред отчетния период КЗП продължи активно да участва в процеса по предотвратяване разпространението на опасни продукти в търговската мрежа.

Извършен е и мониторинг на важни пазари като тези на леките автомобили втора употреба и на недвижимите имоти, в резултат на което са преустановени редица нарушения.

Същевременно комисията се изправи и пред някои предизвикателства, свързани с продължаващото бурно развитие на онлайн търговията, разрастването на сделките извън търговски обекти, а също и все по-широкото навлизане на новите форми на търговски взаимоотношения като икономиката на споделяне, например.

Продължи да расте броят на жалбите и сигналите от граждани, като все по-голям дял от тях постъпват по електронен път.

Информационните кампании за популяризиране и разясняване правата на потребителите също са част от дейността на КЗП. Един от акцентите в тях са създадените в началото на годината секторни помирителни комисии.

В заключение, през 2016г. КЗП отчита повишена ефективност на работата. Тя се измерва, както с увеличения брой преустановени нелоялни търговски практики, забранени опасни стоки и решени в полза на потребителите жалби, така и с положените допълнителни усилия от страна на експертите да се справят с увеличения обем административна работа и разнообразния предметен обхват на нормативните актове, по които институцията има контролни правомощия.

КЗП ще продължи да работи активно за защита на българските потребители, като за 2017г. са определени целите, към чието постигане ще се стреми:

1. Да се повиши нивото на защита правата на потребителите и техните икономически интереси.

2. Да се осигури ефективна защита на потребителите срещу рискове от придобиване на стоки и услуги, които могат да застрашат живота, здравето или имуществото им.

3. Да се повиши информираността на представителите на българския бизнес относно законовите задължения на икономическите оператори, за да се намали броят на извършваните от тях нарушения.

4. Да се подобри ефективността на работа на общите и секторните помирителни комисии с представителите на българския бизнес и останалите страни, които имат отношение към процеса.

5. Да се разработят и предприемат мерки за оптимизиране на контрола върху използването на нелоялни търговски практики, включително при пазаруването в интернет и в условията на новите търговски взаимоотношения (споделена икономика и др.).

6. Да се подобри координацията и взаимодействието в областта на потребителската защита между администрацията на КЗП, ангажираните институции и неправителствения сектор на национално и международно ниво.

7. Да се осъществи обмен на добри практики и повишаване на административния капацитет на КЗП чрез участие в европейски проекти в областта на потребителската защита.