

# Стъпки за извънсъдебно разрешаване на спорове

01



Подаване на жалба до  
търговец, извършващ  
дейност в небанковия сектор

В случай на неудовлетворение или когато търговецът не се е произнесъл в срок преминаване към стъпка 2

В случай на  
неудовлетворение  
преминаване към стъпка 3

Подаване на жалба до  
КФН



02

03



Подаване на заявление  
до КЗП за помирителна  
комисия

В случай на  
неудовлетворение  
преминаване към стъпка 4

Завеждане на съдебен иск



04

Подаването на жалба до КФН и становището на надзорния орган по нея не представляват пречка или задължително условие за сезирането на българския съд.

# Предимства на помирителното производство (ПП)



# Начини за подаване на заявление за помирително производство



# Заявлението съдържа:



# Заявителят прилага и декларация



Step 01

че спорът е бил отнесен за разглеждане до търговеца и той не се е произнесъл в срока по чл. 14, ал. 1 или по ал. 3 от Правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии;  
тази декларация не се прилага, когато има решение на търговеца по жалбата



Step 02

че към момента на подаване на заявлението не е отнесен същия спор за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друг орган за извънсъдебно решаване на спорове и не е сезирал органите на досъдебното производство



Step 03

че не е сключил спогодба с ответната страна

**Важно!!!** В секторните помирителни комисии (СПК) се разглеждат спорове, само след като потребителите първо са ги отнесли за решаване директно към търговците!

# Помирително производство

## 2. Отстраняване на нередности

В срок от 10 работни дни  
СПК се произнася  
В срок от 7 работни дни  
заявителят отстранява пропуски

## 4. Решение за движение на заявлението

СПК се произнася по  
допустимостта на искането,  
пълнота и яснота или дава 10  
дни за отстраняване на  
непълноти

## 6. Становище

Търговецът се  
произнася в срок 10  
работни дни

## 1. Заявление

Подаване на заявление

## 3. Образуване на ПП

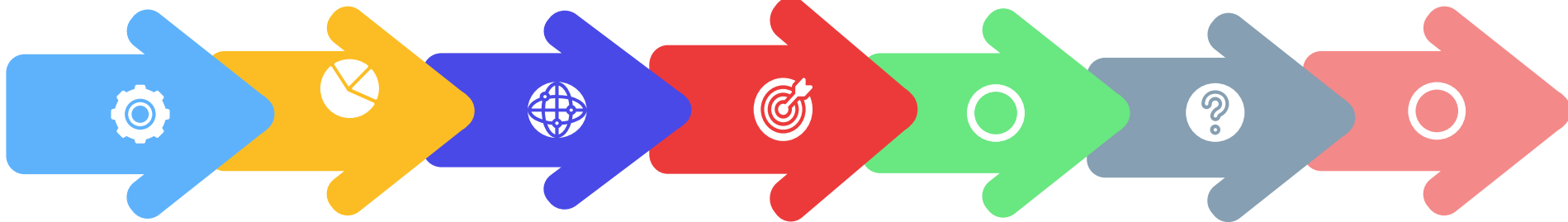
Образуване на  
помирително  
производство от СПК

## 5. Заявлението се изпраща до търговеца

В срок 5 работни дни

## 7. Отговор от ответната страна

В срок 5 работни дни  
становището се изпраща до  
заявителя, който отговаря в  
срок 10 работни дни



# Помирително производство

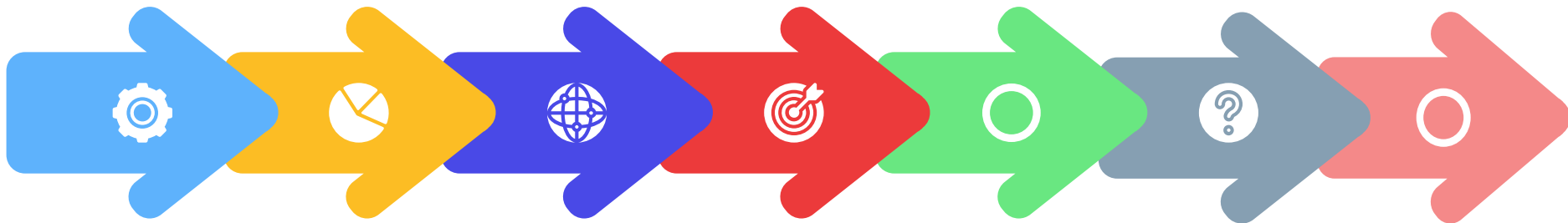
## 9. Разглеждане от СПК

Разглежда документи, доказателства, експертизи и становища

## 11. Изискване на допълнителни документи от СПК

## 13. Помирително предложение

СПК в двуседмичен срок изготвя писмено предложение



## 8. Допълнителни доказателства и становища

СПК в срок 5 работни дни ги представя на ответната страна и дава допълнително становище в 10 работни дни

## 10. Изслушване на страните от СПК

## 12. Разглеждане на спора по същество

В срок от два месеца след изтичане на сроковете за получаване на документи (удължаване с 20 работни дни)

## 14. Изпращане на помирителното предложение

В срок 5 работни дни се изпраща до страните

# Помирителното производство се прекратява, когато:

01

спорът не е от компетентността на комисията

са изтекли 3 години от възникване на спора

02

03

заявлението или електронната жалба не са подадени от лице в качеството му на потребител или от негов пълномощник

при смърт на заявителя

04

05

при прекратяване дейността на търговеца или доставчика на услуги, без да е налице правоприемство

06

по същия спор има заведено съдебно/арбитражно дело/решава се от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове/ сезирани са органите на досъдебното производство

08

не са отстранени непълнотите в заявлението в срока

спорът е разрешен чрез спогодба

10

потребителят е оттеглил заявлението си или електронната си жалба на всеки един етап от помирителното производство

07

09

при прекратяване дейността на търговеца или доставчика на услуги, без да е налице правоприемство



# Помирително предложение



- Помирителното предложение може да бъде прието от страните **в срок 10 работни дни** след получаването му.
- Приемането на предложението от двете страни има сила на **споразумение** между тях.