



Munich Personal RePEc Archive

Applicability of mediation in consumer rights disputes

Dimitrova-Markovska, Darina and Dimitrova, Diana

2025

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/124350/>
MPRA Paper No. 124350, posted 17 Apr 2025 06:10 UTC

Сборникът се издава като резултат от международна научна конференция на тема: „Съдебната медиация – проблеми, предизвикателства, перспективи“, която се проведе като дейност по проект „Съдебната медиация – възможности, предизвикателства и перспективи“ по Наредбата за условията и реда за оценката, планирането, разпределянето и разходването на средствата от държавния бюджет за финансиране на присъщата на държавните висши училища научна или художественотворческа дейност на МОН. Научният проект се осъществи от екип от преподаватели, докторанти и студенти от Юридическия факултет на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“ с ръководител проф. д-р Янка Тянкова, медиатор, обучител на медиатори.

Всички публикувани материали са рецензирани от утвърдени специалисти, включени в Редакционния съвет.

Авторите носят отговорност за съдържанието на предоставените доклади.

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ

Янка Тянкова, професор, доктор, ръководител на проект „Съдебната медиация – възможности, предизвикателства и перспективи“, 2024 г.

Георги Митов, професор, доктор на юридическите науки, декан на Юридическия факултет при ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“

Иван Русчев, професор, доктор на юридическите науки, академик на Българската академия на науките

Вихрен Бузов, професор, доктор на науките, зам.-ректор по качеството и акредитацията на ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“

Валентина Попова, професор, доктор

СЪСТАВИТЕЛИ

Борислав Борисов, главен асистент, доктор, ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“, Юридически факултет

Десислава Давидкова-Димитрова, главен асистент, доктор, ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“, Юридически факултет

© Авторски колектив, 2025

© Издателство „Фабер“, 2025

ISBN: 978-619-00-1911-4

ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“
ST. CYRIL AND ST. METHODIUS UNIVERSITY OF VELIKO TARNOVO

СБОРНИК
НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ
ОТ
МЕЖДУНАРОДНА НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЯ
СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ –
ПРОБЛЕМИ,
ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА,
ПЕРСПЕКТИВИ

гр. Велико Търново, 8 ноември 2024 г.



СЪДЪРЖАНИЕ

I. ПРИВЕТСТВИЯ И ПОЗДРАВИТЕЛНИ АДРЕСИ

ЗА ПРОФЕСИОНАЛНАТА КАУЗА, НАРЕЧЕНА МЕДИАЦИЯ, проф. д-р Янка Тянкова , ръководител на проект „Съдебната медиация – възможности, предизвикателства и перспективи“, 2024 г.	17
ПРИВЕТСТВИЕ ОТ РЕКТОРА на Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“, проф. д-р Димитър Димитров	21
ПРИВЕТСТВИЕ ОТ ДЕКАНСКОТО РЪКОВОДСТВО на Юридическия факултет на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, доц. д-р Изабела Чакърва-Димитрова , зам.-декан на Юридическия факултет при ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“	23
ПРИВЕТСТВИЕ от Михаела Мечкунова – зам.-министър на правосъдието	25
ПРИВЕТСТВИЕ от съдия Янко Янев , Административен ръководител-Председател на Апелативен съд Велико Търново.....	29
ПРИВЕТСТВИЕ от съдия Теодорина Димитрова , Административен ръководител – Председател на Окръжен съд Велико Търново.....	32
ПРИВЕТСТВИЕ от съдия Йорданка Матева , Административен ръководител – Председател на Административен съд – Велико Търново	38
ПРИВЕТСТВИЕ от съдия Младен Димитров , Административен ръководител – Председател на Районен съд Велико Търново	39
ПОЗДРАВИТЕЛЕН АДРЕС от Андрияна Андреева, ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ С АДМИНИСТРАТИВЕН ЦЕНТЪР – ВАРНА	41

II. НАУЧНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ

- Янка Тянкова**, професор, доктор по право
Юридически факултет, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“
СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ – ПЪТ КЪМ НОВА
ПРАВНА КУЛТУРА 43
- Yanka Tyankova**, Professor, PhD in Law
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
JUDICIAL MEDIATION – A PATH TO A NEW LEGAL CULTURE..... 43
- Даниела Маринова-Марчева**, член на Висшия съдебен съвет
и ръководител на проект Реформата по етап 227 на Плана
за възстановяване и устойчивост „Въвеждане на
задължителна съдебна медиация“,
ОСНОВНИ НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ
НА СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ 54
- Иван Русчев**, професор, доктор на юридическите науки
академик на Българската академия на науките,
Юридически факултет, СУ „Св. Климент Охридски“,
Юридически факултет, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“
МЕДИАЦИЯТА- НЕОБХОДИМОСТ И ПРОБЛЕМИ 60
- Ivan Rushev**, Professor, Dr. Habil;
Academician of the Bulgarian Academy of Sciences
St. Kliment Ohridski University of Sofia;
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
MEDIATION – NECESSITY AND PROBLEMS 60
- Вихрен Бузов**, професор, доктор на науките
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“
МЕДИАЦИЯТА ОТ ТРЕТА СТРАНА ПРИ РАЗРЕШАВАНЕ
НА КРИЗИ НА РЕГИОНАЛНАТА СИГУРНОСТ 72
- Vihren Bouzov**, Dr. Habil
St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
THIRD PARTY MEDIATION IN RESOLVING REGIONAL
SECURITY CRISES..... 72

Валентина Попова , професор, доктор по право СЪДЕБНАТА МЕДИАЦИЯ ПО ДЕЙСТВАЩАТА СЕГА ПРАВНА УРЕДБА	78
--	----

Valentina Popova , Professor, PhD in Law JUDICIAL MEDIATION UNDER THE CURRENT LEGAL FRAMEWORK	78
--	----

Дејан Мицковиќ , професор, доктор, Редовен професор на Правниот факултет при УКИМ во Скопје; Ангел Ристов , професор, доктор, Редовен професор на Правниот факултет при УКИМ во Скопје; Илија Манасиев , М-р, Медијатор и овластен арбитер помирувач МЕДИЈАЦИЈАТА ВО МАКЕДОНСКОТО СЕМЕЈНО ЗАКОНОДАВСТВО.....	93
---	----

Ева Касева , доцент, доктор по право Юридически факултет, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“; Институт за државата и правото при Българската академия на науките УРЕДБА НА МЕДИАЦИЈАТА В ИЗТОЧНИЦИТЕ НА МЕЖДУНАРОДНОТО ЧАСТНО ПРАВО НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	108
--	-----

Eva Kaseva , Associate Professor, PhD in Law Faculty of Law, St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo; Institute for the State and the Law, Bulgarian Academy of Sciences REGULATION OF MEDIATION IN THE SOURCES OF PRIVATE INTERNATIONAL LAW OF REPUBLIC OF BULGARIA.....	108
---	-----

Доц. д-р Мария П. Петрова , доцент, доктор по право, Варненски свободен университет „Черноризец Храбър“, Юридически факултет ВОЙНА ИЛИ МЕДИАЦИЯ.....	125
---	-----

Assoc. Prof. Mariya P. Petrova, PhD , Associate Professor, PhD in Law, Varna Free University „Chernorizets Hrabar“, Faculty of Law WAR OR MEDIATION.....	125
---	-----

- Изабела Чакърова-Димитрова**, доцент, доктор по право,
Юридически факултет, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“
МЕДИАЦИЯТА ПО СПОРОВЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВЕН
ИЛИ ДРУГ ПУБЛИЧНОПРАВЕН ХАРАКТЕР –
СРАВНИТЕЛНОПРАВНИ АСПЕКТИ 131
- Izabela Chakarova-Dimitrova**, Associate Professor, PhD in Law
Faculty of Law, St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
MEDIATION IN DISPUTES OF ADMINISTRATIVE OR OTHER
PUBLIC LAW NATURE – COMPARATIVE LEGAL ASPECTS 131
- Рая Илиева**, доцент, доктор по право,
ЮЗУ „Неофит Рилски“, Правно-исторически факултет
МЕДИАЦИЯТА В БЪЛГАРИЯ – ВЪЗМОЖНА АЛТЕРНАТИВА
ИЛИ ИГРА НА ИНТЕРЕСИ 142
- Raya Ilieva**, Associate Professor, PhD in Law
MEDIATION IN BULGARIA – A POSSIBLE ALTERNATIVE
OR A GAME OF INTERESTS 142
- Пламена Ванева Пенчева-Хаджирадева**, доцент, доктор
ОСОБЕНОСТИ НА КОНФЛИКТИТЕ НА РАБОТНОТО МЯСТО
И ТЯХНОТО РАЗРЕШАВАНЕ 151
- Plamena Vaneva Pencheva-Hadzhiradeva**, Associate Professor, PhD
FEATURES OF CONFLICTS IN THE WORKPLACE
AND THEIR RESOLUTION 151
- Дарина Димитрова-Марковска**, доцент, доктор по право
Диана Димитрова, главен асистент, доктор по право
Катедра „Правни науки“ при Икономически университет – Варна
ПРИЛОЖИМОСТ НА МЕДИАЦИЯТА ПРИ РАЗРЕШАВАНЕ
НА СПОРОВЕ, СВЪРЗАНИ С ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИ 162
- Darina Dimitrova-Markovska**, Associate Professor, PhD in Law
Diana Dimitrova, PhD, Ass. Prof., PhD in Law
Legal Studies Department, University of Economics-Varna
APPLICABILITY OF MEDIATION IN CONSUMER RIGHTS
DISPUTES 162

ПРИЛОЖИМОСТ НА МЕДИАЦИЯТА ПРИ РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ, СВЪРЗАНИ С ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИ

Доц. д-р Дарина Димитрова-Марковска

Гл. ас. д-р Диана Димитрова

Катедра „Правни науки“ при Икономически университет – Варна

APPLICABILITY OF MEDIATION IN CONSUMER RIGHTS DISPUTES

Assoc. Prof. Darina Dimitrova-Markovska, PhD

Ass. Prof. Diana Dimitrova, PhD

Legal Studies Department, University of Economics-Varna

Abstract: *This study analyses the question of the applicability of mediation as a means of resolving consumer rights disputes. On the one hand, the content of the concept of “consumer rights dispute” is examined from a theoretical perspective. On the other hand, some practical aspects of consumer disputes as the object of mediation are examined. In conclusion summaries and conclusions on the applicable law are made.*

Key words: *mediation, consumer dispute, Administrative Law*

Въведение

Медияцията е въведена в националното ни законодателство като доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове през 2004 г. с приемането на Закона за медиацията (ЗМ)¹. Ме-

¹ Обн. ДВ. бр.110 от 17 Декември 2004 г.

диацията е важен социален и правен институт, действащ в тясна връзка и взаимодействие с държавното правосъдие и изпълняващ функцията на спомагателен механизъм за облекчаване на правораздавателната дейност на съдебните органи и гаранция за правата и законните интереси на гражданите и юридическите лица². Съвременното разбиране разглежда медиацията като процедура, при която една безпристрастна трета страна улеснява преговорите между две или повече спорещи страни по отношение на техните потребности и интереси³.

Съгласно чл. 3, ал. 1 от ЗМ предмет на медиация могат да бъдат граждански, търговски, трудови, семейни и административни спорове, свързани с права на потребители, и други спорове между физически и/или юридически лица, включително и когато са презгранични. До момента обаче, приложението на медиацията в България не е широко застъпено. Това се дължи на комплекс от причини както от обективен, така и от субективен характер. По-широкото ѝ прилагане в България поставя както общия въпрос за мястото на този сравнително нов правен институт в националната ни правна система⁴, така и конкретния въпрос за приложимостта на медиацията като способ за разрешаване на спорове, свързани с права на потребители.

Защитата на правата на потребителите е политика както на ЕС, така и на отделните държави-членки. Защитата на потребителските права е държавна политика, която трябва да се провежда във всички отрасли и сектори на икономиката от органите на изпълнителната власт, вземайки предвид интересите на потребителите (арг. чл. 2 от ЗЗП). Един от основните принципи при провеждането на тази политика е благосклонност към потребителите като по-слаба страна в отношенията им с производители, вносители, търговци, дистрибутори и доставчици⁵.

² **Борисов, Б.** По някои въпроси за усъвършенстване на уредбата на процедурата по медиация в Република България. – В: Сборник Научни изследвания от Юбилейна международна научна конференция на тема „Развитие на съвременното право – между установените традиции и желаната бъдеща реалност“ по случай 30 години от създаването на Юридическия факултет към Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“ и 10 години от създаването на списание „DE JURE – официално издание на Юридическия факултет“. В. Търново: УИ „Св. св. Кирил и Методий“, 2023, с.159-179.

³ **Марев, М.** Извънсъдебни способи за разрешаване на административни спорове. София: Сиела, 2016, с. 129.

⁴ **Димитрова, Д.** Медиацията като институт на обективното право. – Общество и право, 2024, № 3, 28-41.

⁵ **Сукарева, З.** Потребителско право. София: Нова звезда, 2015, с. 19.

Основният вътрешен мотив, който подтикна авторите към тема с такава насоченост е, че в правната доктрина липсват цялостни монографични трудове относно посочените въпроси. Налице са малко на брой отделни статии, разглеждащи определени аспекти на медиацията по потребителски спорове. В този смисъл, цел на настоящото изследване е да се анализира въпросът за приложимостта на медиацията като способ за разрешаване на спорове, свързани с права на потребители. От една страна, в теоретичен план се анализира съдържанието на понятието „спор, свързан с права на потребители“. От друга страна, се разглеждат някои практически аспекти на потребителските спорове като предмет на медиацията.

1. Понятието „спор, свързан с права на потребители“

Споровете, възникващи по повод нарушаване на правата на потребителите, са резултат от незаконосъобразно развитие на потребителските правоотношения. Самите потребителски правоотношения се разглеждат в два различни аспекта. От една страна, това са правоотношенията между потребители и търговци, които имат частноправен договорен характер. Те възникват по повод на сключването на съответния потребителски договор. От друга страна, потребителските отношения, възникващи между търговците и компетентните държавни контролни органи, са от публичноправен (административен) характер. Тези правоотношения възникват по повод обезпечаване от страна на държавата на личната и имуществената сигурност на потребителите⁶.

Сред административните органи, упражняващи контрол за спазване на правата на потребителите, основно място заема Комисията за защита на потребителите (КЗП). Наред с нея административни органи, осъществяващи защита на потребителите, са министърът на икономиката и звената за защита на потребителите в общините (чл. 162-166 ЗЗП). КЗП има важни контролни правомощия не само по спазването на правата на потребителите, а изобщо по цялостното спазване на изискванията на ЗЗП, предвидени в чл.165, ал.3; чл.191, ал.1, 4, 5, 6, 7 и 8; чл.192; чл.192а от ЗЗП. Освен КЗП контролни правомощия имат и редица други органи, изброени в чл. 191 от ЗЗП⁷. Правомощията на другите органи не

⁶ Димитрова, Д.; Матеева, Ж. Административен контрол и административно-наказателна отговорност за защита на потребителите. – Известия Икономически университет – Варна, 2020, №1, 36 – 53.

⁷ КЗП няма контролни правомощия по отношение на изискванията за безопасност на голям брой стоки и услуги, но тя упражнява контролни правомощия по отноше-

изключват компетентността на КЗП, доколкото имат различен предметен обхват и преследват различна законоустановена цел⁸.

Основните способы за осъществяване на административния контрол за спазване правата на потребителите са: извършване на проверки на място в търговските обекти, прилагане на принудителни административни мерки, както и даване ход на производства по налагане на административни наказания. Заповедите, с които се налагат принудителните административни мерки, имат характер на индивидуални административни актове. Когато налага административни наказания по реда на 11-та глава от ЗЗП, КЗП вече не действа като контролен орган, а като особена административнонаказателна юрисдикция. Глобата или имуществената санкция се налагат с наказателно постановление, което по своето предметно съдържание е правораздавателен акт⁹.

Принудителните административни мерки, предвидени в ЗЗП, се налагат чрез издаване на заповеди от ръководителите на контролните органи, които могат да се обжалват по реда на АПК (чл. 95; чл. 100, ал. 2; чл. 190ж, ал. 9 от ЗЗП). Съответно обжалването на наказателните постановления, с които се налагат глоби и имуществени санкции на търговците се извършва по реда на ЗАНН (чл. 233, ал. 3 от ЗЗП).

Тези разпоредби препращат към съответните административно-процесуални правила за разглеждане на спорове между компетентните държавни органи и адресатите на посочените заповеди и наказателни постановления. Тук не става въпрос за договорни отношения, както би било при спор между търговец и потребител. Следователно, в случай на обжалване на актовете, с които са наложени принудителни административни мерки или глоби и имуществени санкции, сме изправени пред административноправен спор между търговеца и КЗП или друг компетентен административен орган, упражняващ контрол за спазване на потребителските права.

ние на изпълнението на задължението на търговците за предоставяне на информация на потребителите относно стоките и услугите, етикетиране и предоставяне на указания за употреба на стоките, обозначаване на цените на стоките и услугите, забраната за заблуждаваща, непочтена или неразрешена сравнителна реклама, търговските практики и особените способы за продажба на стоки (чл. 165, ал. 3, т. 2 и 5 от ЗЗП).

⁸ Решение № 11945 от 19.08.2019 г. по адм. д. № 2585/2018 г., VII отд. на ВАС

⁹ Димитрова, Д.; Матеева, Ж. Административен контрол и административнонаказателна отговорност за защита на потребителите. – Известия Икономически университет – Варна, 2020, №1, 36 – 53.

В административноправната доктрина е утвърдено разбирането, че административен процес в тесен смисъл е административното правораздаване – разрешаването от съдилищата и от административнонаказателните юрисдикции със сила на пресъдено нещо на административноправни спорове¹⁰. Това са спорове между страните на административното правоотношение, които се намират помежду си в отношения на власт и подчинение, а също така по прилагането на мерките на административна принуда¹¹. Административен спор е налице в случаите на разногласие на страните по административното правоотношение. Особеностите на административното правоотношение предопределят характеристиките на административния спор. Една от специфичните му характеристики е, че едната страна по него винаги е административен орган или носител на административни правомощия.

В специализираната литература се изтъква, че сезирането на правораздавателен орган не е необходимо условие за наличие на административен спор, тъй като спорът може да бъде решен (уреден, предотвратен) не само със средствата на административното правораздаване, но и с извънсъдебни способности за разрешаване на административни спорове. Извънсъдебен способ за разрешаване на административни спорове е „законодателно регламентирано производство, което решава административния спор за законосъобразност (или целесъобразност) с акт от несъдебна институция или го урежда или преодолява с акт, постигнат доброволно с волята на спорещите страни“¹². Като извънсъдебни способности за разрешаване на административни спорове, уредени в нашето законодателство, се разглеждат споразумението и медиацията¹³.

Административният процес съдържа правила, които уреждат разрешаването на спорове между изпълнително-разпоредителни органи и частни субекти (физически и юридически лица). Основен способ за разрешаване на тези спорове е административното правосъдие, което обаче е сложен съдебен процес, свързан със значителни разноски. В юридическата литература е изразено становище, че с чл. 3, ал. 1 от ЗМ се предвижда предмет на медиацията да бъде административен спор

¹⁰ Лазаров, К. Административен процес. София: Феня, 2001, с.10.

¹¹ Костов, Д; Хрусанов, Д. Административен процес на Република България. Второ преработено и допълнено издание. София: Сиби, 2011, с. 15.

¹² Марев, М. Извънсъдебни способности за разрешаване на административни спорове. София: Сиела, 2016, с. 26, с. 43 – 44, с. 98, с. 129.

¹³ Пак там.

само между физически и/или юридически лица, но не е предвидена медиация между такива лица и административен орган¹⁴.

АПК (чл. 20) и ЗАНН (чл. 58г) регламентират само споразумението като извънсъдебен способ за разрешаване на административни спорове. По отношение на административните спорове липсва уредба на медиацията. Най-близко до правния институт на споразумението по АПК стои административният договор¹⁵.

Независимо от това в българското административно право има тенденция за въвеждане на алтернативи на съдебния спор – споразумението по чл. 20 от АПК открива перспективи за прилагането на медиацията по административни спорове. Съгласно чл. 3, ал. 3 от ЗМ медиация не се провежда, ако закон или друг нормативен акт предвижда друг ред за сключване на споразумение. АПК урежда принципната възможност за споразумение, както и процесуалните му последици, но не уточнява механизма за неговото постигане. Това дава основание да се приеме, че е допустимо страните по административен спор да прибегнат до процедура по медиация, в резултат на която да се стигне до споразумение по чл. 20 от АПК¹⁶.

Съгласно чл. 3, ал. 1 от ЗМ предмет на медиация могат да бъдат спорове, свързани с права на потребители. Съответно КЗП трябва да информира потребителите за възможностите за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове, както и да насърчава търговците да информират потребителите за наличието на възможности за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове (чл. 161 ал. 1 и 2 от ЗЗП). А предвид обстоятелството, че съгласно чл. 3, ал. 1 от ЗМ предмет на медиация могат да бъдат и административни спорове, възниква въпросът – дали можем да причислим към споровете, свързани с права на потребители и административните спорове между търговци и компетентните контролни органи (КЗП или друг компетентен административен орган, упражняващ контрол за спазване на потребителските права)? Тъй като в случаите на обжалване на актове, с които са наложени принудителни административни мерки или глоби и имуществени санкции,

¹⁴ Пехливанов, К. За възможните алтернативи на съдебния спор в административния процес. – Правна Мисъл, 2006, № 3, 16 – 29.

¹⁵ Сивков, Ц. Споразумението по чл. 20 на Административно-процесуалния кодекс. София: Сиела, 2006, с. 9.

¹⁶ Пехливанов, К. За възможните алтернативи на съдебния спор в административния процес. – Правна Мисъл, 2006, № 3, 16 – 29.

се касае за спорове, свързани с нарушаване правата на потребителите. До голяма степен отговорът на поставения въпрос зависи от това дали понятията „спорове, свързани с права на потребители“ и „потребителски спорове“ могат да се приемат за синоними или имат различен смисъл и значение.

Под понятието „потребителски спор“ обикновено се има предвид частноправните спорове между търговци и потребители¹⁷. ЗЗП предвижда приложение на извънсъдебното разрешаване на спорове (медиацията) между потребители и търговци (арг. от чл. 1, ал. 2, т. 5; чл. 47, ал. 1, т. 20; чл. 181д, ал. 2, т. 1; чл. 183г, ал. 2 от ЗЗП). Това са потребителски спорове в тесния смисъл на термина „спор, свързан с права на потребители“. Тук се касае за частноправни отношения и съответно чрез медиация в този случай могат да се разрешават частноправни (граждански) спорове. Понятието „потребителски спор“ е по-тясно по съдържание. То се отнася за спор, свързан с правоотношенията по потребителския договор, в който страни са търговецът и потребителят.

Езиковата формулировка на термина „спор, свързан с права на потребители“ има по-широк смисъл. Това произтича от двата аспекта на потребителските правоотношения, в които се включват не само тези между потребители и търговци, които имат частноправен договорен характер и възникват по повод сключването на потребителски договори. Като потребителски се определят и правоотношенията между търговците и компетентните държавни контролни органи, възникващи по повод обезпечаване от страна на държавата на личната и имуществената сигурност на потребителите. Следователно, в широк смисъл е логично към „спор, свързан с права на потребители“ да бъдат отнесени и споровете между търговци и КЗП или друг компетентен административен орган, упражняващ контрол за спазване на потребителските права.

Административните спорове са споровете на ежедневието при осъществяване на постоянната, редовна и творческа връзка на граждани и държава¹⁸. Но използването на медиацията за разрешаване на административни спорове е слабо застъпено не само у нас, а и в ЕС.

¹⁷ Борисов, Б. Дискуссионни въпроси на заповедното производство във връзка с измененията и допълненията в Гражданския процесуален кодекс (ДВ, бр. 100 от 20.12.2019 г.). – *De Jure*, 2020, № 1, 47 – 62.

¹⁸ Къндева, Е. Административнопроцесуалният кодекс – нов етап в развитието на административното правосъдие. – В: Юбилеен сборник 15 години Юридически факултет. Пловдив: ПУ „Паисий Хилендарски“, 2008, с. 187-199.

Този правен институт е все още в начален етап на развитие. Малко са нормативните актове на национално ниво, в които той намира правна уредба. Все още медиацията се прилага основно в областта на гражданските, търговските, трудовите и семейните спорове¹⁹. Но изложеното показва, че в широк смисъл можем да отнесем към „спор, свързан с права на потребители“ и споровете между търговци и компетентните контролни органи по повод обезпечаване от страна на държавата на личната и имуществената сигурност на потребителите.

2. Споровете, свързани с права на потребители като предмет на алтернативно разрешаване на спорове и медиацията

Както на национално ниво в ЗЗП, така и на европейско ниво в Директива 2013/11/ЕС на Европейския Парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО е предвидена възможност за алтернативно разрешаване на потребителски спорове. В чл. 181а от ЗЗП е дадено определение за „орган за алтернативно решаване на потребителски спорове (орган за АРС)“ – това е „всеки орган, независимо от неговото наименование, който е установен, осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове и е включен в списъка по чл. 181п.“. Те могат да бъдат еднолични или колегиални и няма поставени ограничения по отношение на администрирането им, което може да бъде извършвано от физически или юридически лица, но са ограничени до спорове между потребители и търговци. В чл. 181б от ЗЗП е посочено в кои случаи разпоредбите не са приложими. Създадени са общи секторни помирителни комисии, както и Помирителна комисия за платежни спорове към КЗП (чл. 182 от ЗЗП), които съдействат за разрешаване на национални и трансгранични спорове между потребители и търговци. При Общите помирителни комисии тези спорове са във връзка с: 1) договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги; 2) договори за продажба на стоки, в т.ч. на стоки, съдържащи цифрови елементи; 3) договори за предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност; 4) право на рекламация за стоки или услуги; неравноправни клаузи в до-

¹⁹ **Николова, Р.** Дни на административното правосъдие в Нов български университет. – Юридическо списание на НБУ, 2023, № 1, 131 – 139. <https://doi.org/10.33919/ljnbu.23.1.10>

говорите; 5) нелоялни търговски практики; 6) предоставяне на съществена информация; 7) туристически услуги и договори, сключвани с потребители, както и в сектори на икономиката, в които няма орган за АРС. Докато при Секторните помирителни комисии те са в следните сектори на икономиката: енергетика; водоснабдителни и канализационни услуги; електронни съобщения и пощенски услуги; транспорт и финансови услуги. В правомощията на министъра на икономиката и индустрията е да одобри със заповед списък на органите, признати за органи за АРС на територията на Република България²⁰. Списъкът е достъпен и на сайта на европейската платформа за онлайн разрешаване на спорове²¹. В този списък, освен общи и секторни помирителни комисии са посочени и два центъра за алтернативно разрешаване на спорове, като само при единият се използва медиаторско производство (Национална асоциация за извънсъдебно решаване на спорове НАИС).

Съгласно годишния доклад на КЗП за 2023 г. пред общите помирителни комисии са постъпили 49 заявления и са образувани 41 производства (30 са прекратени поради неотстранени непълноти), като са изготвени 7 броя помирителни предложения, от които само 2 са приети (5 неприети, най-често от търговците). Пред секторните помирителни комисии броят на предложения е значително по-висок 544 заявления, образувани 428 производства, изготвени 387 предложения за помирение, от които 159 са приети (203 не са приети, а за 25 не са получени уведомления от спорещите страни). От така изнесените данни може да се направи заключение, че при общите помирителни комисии постъпват около 10 пъти по-малък брой заявления и постигнатите спогодби са около 2 пъти по-малко, отколкото при секторните комисии. В рамките на проект „Общи и секторни помирителни комисии на КЗП – граждански контрол за ефективност“²² са анализирани и обработени данни, в резултат на което е достигнато до извод, че тези комисии „не функционират в оптималния си вариант“²³. Предвид данните в годишния доклад

²⁰ <https://www.mi.government.bg/library/aktualiziran-spisak-na-priznatite-organi-za-alternativno-reshavane-na-sporove-mezhdu-potrebiteli-i-targovtsi-na-teritoriyata-na-republika-balgariya/>

²¹ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

²² <https://mediationcenter.bg/portfolio/proekt-obshchi-i-sektorni-pomiritelni-komisii-na-kzp-grazhdanski-kontrol-za-efektivnost>

²³ **Касикова, Ст.** Медиацията в решаването на потребителски спорове в публичния сектор – преглед на чуждестранния опит и възможностите пред българския модел. – В: Медиацията в различните обществени сфери Сборник с доклади от национална научна конференция. Варна: Наука и икономика, 2021, 136-147.

може да се присъединим към този извод. Основна причина е непознаването на алтернативните способи за разрешаване на спорове, както и недостатъчната информираност на потребителите за съществуването и дейността на помирителните комисии.

В ЗЗП е предвидена и възможността за използване на медиация (чл. 184 от ЗЗП), но разпоредбите са лаконични и общи. От една страна е предвидено председателят на КЗП да определи със заповед медиатори, които са служители на комисията и съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци. От друга страна не е поставено изрично ограничение само тези медиатори да могат да съдействат за разрешаване на потребителските спорове и следва да е възможно да се ползват и външни медиатори. Липсват разпоредби по отношение на производството, от което следва да са приложими разпоредбите на ЗМ. Определено е, че производството пред общите и секторните помирителни комисии и медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда, както и че давността спира да тече, в случаите когато е образувано производство пред общите и секторните помирителни комисии или медиатор.

Липсват или са малко на брой официалните статистики относно приложението на медиация за разрешаване на спорове и това е така не само на национално, но и на европейско ниво. Според статистиката на медиационният център към Районен съд Варна за 2023 г. от общо 13 потребителски спора със спогодба са завършили 6, за първите шест месеца на 2024 г. от общо 9 със спогодба са завършили 6, което предполага, че се очаква да има завишаване в броя. В повечето случаи тези спорове са с ВиК, Йетел, А1, а предмет е начинът на изпълнение на задълженията, като при тях бързо и лесно се достига до споразумение. Съответно в съотношението между заведени спорове и постигнати споразумения при този вид спорове се отчита голяма успеваемост, както в сравнение с останалите видове дела, така и при сравнение с успеваемостта на помирителните комисии.

Извън обхвата на споровете и пред помирителните комисии и пред медиаторите обаче остават спорове между търговци и компетентните държавни контролни органи.

На европейско ниво също са констатирани проблеми при защита на потребителите, свързани с алтернативно разрешаване на спорове в Работен документ на персонала на Комисията от 17.10.2023 г.²⁴.

²⁴ Работен документ на персонала на Комисията. Доклад за оценка на въздействието, Придружаващ документ: Предложение за Директива на Европейския Парламент

Сред факторите, които възпрепятстват използването на АРС, посочени от повечето заинтересовани страни, са липсата на осведоменост и разбиране на АРС от страна на потребителите, ниската ангажираност на търговците, пропуските в обхвата на АРС в някои държави членки, високите разходи и сложността на процедурите за АРС, ограниченото използване на АРС в трансграничен контекст и пречките за уязвимите потребители. Същевременно се наблюдава значително развитие в сложността на потребителските спорове след приемането на Директивата за АРС. Като оказващи голямо влияние върху вземането на решения от потребителите са идентифицирани онлайн пазарите, които се характеризират с все по-голям брой посреднически услуги и нарастващо присъствие на търговци от държави извън ЕС. Онлайн търговците използват сложни техники за манипулиране на решенията на потребителите относно сделките, което оказва влияние върху всички техни покупки чрез реклама (която понякога е трудно да бъде разпозната като такава). Проблем в тези отношения са и все по-често използваните системи за частно онлайн решаване на спорове, управлявани от онлайн пазари. Тези вътрешни решения могат да осигурят ефективен начин за уреждане на спорове между потребители и търговци, но за разлика от сертифицираните за качество структури за АРС, те не подлежат на никакви регулаторни изисквания. Липсва реално решение за правна защита при спорове, възникващи от онлайн транзакции в трансграничен контекст. Това често оставя прилагането на правата на потребителите в ръцете на частни субекти, без да се гарантира справедливо отношение към потребителите или търговците. Основен проблем е, че участието на потребителите и търговците в АРС, въпреки постоянното нарастване след приемането на директивата, остава незадоволително ниско. Годишно само 180 000 потребителски спорове се отнасят до структури за АРС²⁵.

и на Съвета за изменение на Директива 2013/11/ЕС относно алтернативното решаване на потребителски спорове, както и на директиви (ЕС) 2015/2302, (ЕС) 2019/2161 и (ЕС) 2020/1828. https://commission.europa.eu/system/files/2023-10/SWD_2023_335_1_EN_impact_assessment_part2_v3.pdf

²⁵ Налични са данни за: Събиране на информация за подпомагане на Комисията при изпълнение на задължението ѝ по член 26 („докладване“) от Директивата за АРС и член 21 („докладване“) от Регламента за ОРС (ще бъде публикуван през втората половина на 2023 г.). https://commission.europa.eu/system/files/2023-10/SWD_2023_335_1_EN_impact_assessment_part2_v3.pdf

Заклучение

Съществуват разпоредби както на национално, така и на европейско ниво за приложение на АРС и медиация при потребителски спорове, но липсват изрични национални разпоредби за приложението им при „спорове, свързани с потребителски права“, разбирани в широк смисъл (между търговци и компетентните държавни контролни органи). Предвид факта, че не съществува правна пречка за използването на АРС или медиация при тези административни спорове, биха могли да бъдат предвидени изрични разпоредби за приложимостта им и при спорове между търговци и компетентните органи. Както на европейско, така и на национално ниво следва да се работи в посока по-добра осведоменост за възможността за приложение на АРС и медиация от страна на потребителите, по-голяма ангажираност на търговците (напр. чрез въвеждане на задължение да информират потребителите за тази възможност или поощряване на включване на подобна клауза в общите им условия), оптимизиране на работата на отговорните органи, въвеждане на регулаторни изисквания не само за сертифицираните за качество структури за АРС, но и за системите за частно онлайн решаване на спорове. Само по този начин може да бъде осигурено високо ниво на защита на потребителите на целия единен пазар, което е заложено в член 169 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Всеобхватната правна рамка на ниво ЕС следва да бъде актуализирана за постигането на тази цел.

ЦИТИРАНА ЛИТЕРАТУРА:

Борисов, Б. Дискусии за въпроси на заповедното производство във връзка с измененията и допълненията в Гражданския процесуален кодекс (ДВ, бр. 100 от 20.12.2019 г.). – *De Jure*, 2020, № 1, 47 – 62.

Борисов, Б. По някои въпроси за усъвършенстване на уредбата на процедурата по медиация в Република България. – В: Сборник Научни изследвания от Юбилейна международна научна конференция на тема „Развитие на съвременното право – между установените традиции и желаната бъдеща реалност“ по случай 30 години от създаването на Юридическия факултет към Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“ и 10 години от създаването на списание „DE JURE – официално издание на Юридическия факултет“. В. Търново: УИ „Св. св. Кирил и Методий“, 2023, с.159-179.

Димитрова, Д. Медиацията като институт на обективното право. – Общество и право, 2024, № 3, 28-41.

Димитрова, Д.; Матеева, Ж. Административен контрол и административнонаказателна отговорност за защита на потребителите. – Известия Икономически университет – Варна, 2020, №1, 36 – 53.

Касикова, Ст. Медиацията в решаването на потребителски спорове в публичния сектор – преглед на чуждестранния опит и възможностите пред българския модел. – В: Медиацията в различните обществени сфери Сборник с доклади от национална научна конференция. Варна: Наука и икономика, 2021, 136-147.

Костов, Д; Хрусанов, Д. Административен процес на Република България. Второ преработено и допълнено издание. София: Сиби, 2011.

Къндева, Е. Административнопроцесуалният кодекс – нов етап в развитието на административното правосъдие. – В: Юбилеен сборник 15 години Юридически факултет. Пловдив: ПУ „Паисий Хилендарски“, 2008, с. 187-199.

Лазаров, К. Административен процес. София: Феня, 2001.

Марев, М. Извънсъдебни способы за разрешаване на административни спорове. София: Сиела, 2016.

Николова, Р. Дни на административното правосъдие в Нов български университет. – Юридическо списание на НБУ, 2023, № 1, 131 – 139. <https://doi.org/10.33919/jnbu.23.1.10>

Пехливанов, К. За възможните алтернативи на съдебния спор в административния процес. – Правна Мисъл, 2006, № 3, 16 – 29.

Сивков, Ц. Споразумението по чл. 20 на Административно-процесуалния кодекс. София: Сиела, 2006.

Сукарева, З. Потребителско право. София: Нова звезда, 2015.

*Доц. д-р Дарина Неделчева Димитрова-Марковска,
darina@ue-varna.bg;*

*Гл. ас. д-р Диана Руменова Димитрова,
dianadim@ue-varna.bg,*

*Катедра „Правни науки“,
Икономически университет – Варна,
бул. „Княз Борис I“ №77, 9002 Варна*