



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проучване и анализ на алтернативните методи за разрешаване на спорове в страни - членки на ЕС. Анализ на нормативната уредба, приложима при използване на медиация като алтернативен извънсъдебен способ за решаване на потребителски спорове. Извеждане на добри практики.



I. Проучване и анализ на алтернативните методи за разрешаване на спорове в страни - членки на ЕС.

1. Правна уредба на органи на АРС

ОАРПС/ орган за алтернативно решаване на потребителски спорове/ е уреден в Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО. Потребителските задължения към финансови институции за бързи кредити, Телекоми, ВиК дружества, Електроенергия не представляват мотив за потребителите да потърсят правата си по исков ред, тъй като това е свързано с адвокатски възнаграждения и съдебни такси които често надхвърлят номиналната стойност на дълга. Като се прибави и времето, което е нужно на съд да излезе с решение, потребителите почти не търсят правата си по исков ред за спорове с материален интерес от 100-150 EUR. Така незаконосъобразните взимания, с подобни стойности, които са възникнали от неравоправни клаузи и от нелоялна търговска практика се прехвърлят към колекторски дружества и за потребителя не остава реална възможност да се защити. Доколкото в

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

нормативната уредба е предвидено ОАРПС да може да изготвя самостоятелно процедурни правила за работа и окончателен с акт, с който завършва производството, би могло да се предложи лесен и бърз начин за решаване на потребителските спорове. Същите не представляват спорове с особена сложност и обикновено са свързани с неравноправни клаузи, нелоялна търговска практика, гаранции и рекламации, което позволява да се даде решение на потребителя в изключително кратки срокове. Производството пред ОАРПС може да бъде сезирано единствено и само от Потребителя, което дава допълнителна степен на защита на потребителските права.

2. Извънсъдебно разрешаване на спорове

Алтернативното решаване на спорове (АРС) означава уреждане на жалба извън съда с помощта на безпристрастен орган за решаване на спорове. Решаването на потребителски спорове по този начин е по-лесно, по-бързо и по-евтино от съдебна процедура. Алтернативно решаване на спорове (АРС) означава процедурите за решаване на спорове, като медиация и арбитраж, които предлагат извънсъдебно решаване на спорове. Процедурите за АРС могат да подобрят ефективността на правосъдието чрез намаляване на натоварването на съдилищата и като предлагат на лицата възможност да разрешат споровете по ефективен по отношение на разходите начин. В допълнение към това, че са свързани с по-ниски разходи, те могат да са полезни за лицата чрез намаляване на продължителността и стреса от производството. Историята и използването на АРС са различни в различните части на Европа. Някои от извънсъдебните органи често използват процедури за АРС.

Механизмите за достъп до правосъдие могат да включват извънсъдебни органи, като национални институции за правата на човека, органите по въпросите на равенството, органите за защита на данните или омбудсмани. Административните извънсъдебни органи могат да благоприятстват достъпа до правосъдие чрез осигуряване на по-бързи начини за получаване на правни средства за защита или като дават възможност за колективна правна защита. Те обаче не трябва да отменят правото на лицата на достъп до съд и по принцип следва да са обект на съдебен контрол. Процедурите за алтернативно решаване на спорове (АРС), като медиацията и арбитражът, предоставят алтернативи на достъпа до правосъдие чрез формалния съдебен път. Ако законът задължава страните да отидат на арбитраж, арбитражният съд трябва да се съобразява с член 6 от ЕКПЧ/Европейски съд по правата на човека/ и член 47 от Хартата на основните права на ЕС. ЕС насърчава използването на АРС със законодателство, например Директивата за медиация на ЕС и различни мерки за защита на потребителите. Квази-съдебните производства, образувани пред извънсъдебни органи, често под формата на медиация могат да предоставят по-бързи, по-малко формални и по-евтини алтернативи за ищците. По-голямата част от извънсъдебните органи обаче не разполагат с правомощия да издават задължителни решения (изключенията включват например органите за защита на данните и някои органи по въпросите на равенството) и техните правомощия в областта на обезщетенията обикновено са ограничени. Административните, извънсъдебни органи могат също така да благоприятстват достъпа до правосъдие, като дават възможност за колективна правна защита или искиове. Това позволява на жалбоподателите да обединят силите си, така че много индивидуални искиове, отнасящи се до един и същи случай, могат да се комбинират в едно съдебно дело. Това може да позволи на организации, например НПО, да внасят жалби от името на отделни лица. ЕСПЧ/Европейски съд по правата на човека/ заявява, че извънсъдебен орган съгласно вътрешното право може да се счита за съд, ако съвсем ясно изпълнява съдебни функции и осигурява процесуалните гаранции, изисквани съгласно член 6 от ЕКПЧ, например безпристрастност

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

и независимост. Ако не е така, извънсъдебният орган трябва да бъде подложен на надзор от страна на съдебен орган, който разполага с пълна юрисдикция.

ЕС също е приел законодателство в областта на АРС в областта на защитата на потребителите. Директива и регламент относно АРС за потребителски спорове изискват от държавите членки да насърчават и създадат системи, които предоставят възможност за ефективно и бързо разрешаване на потребителски спорове. Директивата има за цел да осигури определяне на национално ниво на органи, които поддържат и наблюдават списък на доставчиците на АРС, които отговарят на изискванията на директивата. Тези доставчици на АРС трябва да поддържат уебсайтовете си в актуално състояние и да предлагат услуги безплатно или на номинална стойност. Държавите членки бяха задължени да транспонират директивата до юли 2015 г. Регламентът изисква да бъде създаден онлайн интерактивен портал (Платформа за ОРС) за договорни спорове, които да се решат извън съда, например чрез електронна медиация. Регламентът се прилага по отношение на потребители и търговци в национални и трансгранични спорове и към определени спорове, предявени срещу потребители от страна на търговци. След като потребител от ЕС подаде жалба онлайн, той сесвързва с национални доставчици на АРС, които помагат с решаването на спора. Държавите членки трябва да предложат контакт за онлайн решаване на спорове (ОРС), който да помага при спорове, подадени чрез платформата за ОРС. Онлайн търговците трябва да уведомяват потребителите за възможността за АРС и да включват на сайтовете си линк към Платформата за ОРС. Механизмът влезе в сила през януари 2016 г. Нарастващата популярност на медиацията като механизъм, потенциално ефективен по отношение на разходи и време, е накарал някои държави да въведат задължителни механизми.

3. Съществуват следните видове АРС:

- медиация - медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение
- помирителна процедура - по-неформална форма на АРС. Този процес не изисква наличие на предварително съгласие. Всяка страна може да поиска от другата страна да назначи помирител. Ако една страна отхвърли предложението за помирение, не може да има помирение.
- омбудсман - трета страна, избрана от институция - например университет, болница, корпорация или държавна агенция - за разглеждане на жалби от страна на служители, клиенти или доверители
- арбитраж - участието на страните обикновено е доброволно, и там има трета страна лице, която, като частен съдия, налага разрешаване. Правната теория и европейските съдебни политики вече не посочват арбитража като концепция на АРС, тъй като по своя характер тя е по-близо до съдебните процедури отколкото АРС
- комисия по жалби

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II. Анализ на нормативната уредба, приложима при използване на медиация като алтернативен извънсъдебен способ за решаване на потребителски спорове.

НАДНАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА

1. Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси
2. Резолюция на Европейски парламент от 13.09.2011 относно прилагането в държавите-членки на Директивата относно медиацията, нейното въздействие върху медиацията и възприемането ѝ от съдилищата – 2011/2026(INI)
3. Препоръки на Комитета на Министрите на Съвета на Европа
 - R (98) 1 относно семейната медиация
 - R (99) 19 относно медиацията по наказателни въпроси
 - R (2001) 9 относно медиацията между административни власти и частни лица
 - R (2002) 10 за медиация по граждански въпроси
4. Директива 2013/11/ЕС за алтернативно разрешаване на спорове
5. Регламент (ЕО) № 524/2013 относно он-лайн решаване на потребителски спорове

В рамките на Съвета на Европа медиацията в контекста на гражданското производство се определя като процес на решаване на спорове, в който страни преговарят за постигане на споразумение с помощта на медиатор. ЕС е приел няколко документа за насърчаване на АРС. Например Директивата на ЕС за медиацията подкрепя използването на медиация във връзка с трансгранични спорове в определени граждански и търговски дела. Тя не задължава страните да участват в медиация: целта ѝ е да улесни достъпа до АРС и да насърчи приятелското уреждане на спорове посредством медиация. Директивата има за цел да осигури балансирано съотношение между медиацията и съдебното производство и потвърждава, че страните по спора не трябва да бъдат възпрепятствани да упражняват правото си на достъп до съдебната система.

НАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА

1. Закон за медиацията, приет м. декември 2004, изм. ДВ бр.86/ 24.10.2006 , доп.бр.9/28.01.2011г, изм.и доп.бр.27/01.04.2011
2. Процедурни и етични правила за поведение на медиатора, одобрени със Заповед No.ЛС-04-364/17.06.2005 на Министъра на правосъдието, издадена на осн. § 1 ПЗР на ЗМ

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

3. Наредба № 2/15.03.2007 за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване и отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора

4. Правила за осъществяване на контрол за спазване на изискванията за обучение на медиатори и за реда за извършване на проверки на организациите по чл.2 от Наредба № 2/15.03.2007г, одобрени със Заповед 20-04-1892/02.11.2012г на Министъра на правосъдието

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. Медиацията се осъществява от физически лица. Тези лица могат да се сдружават с цел осъществяване на дейността. Лица, осъществяващи функции по правораздаване в системата на съдебната власт, не могат да извършват дейност по медиация. Медиаторът не проявява пристрастие и не налага решение по спора. В процедурата по медиация всички въпроси се уреждат по взаимно съгласие на страните. III. Министърът на правосъдието или определено от него длъжностно лице от състава на министерството създава и поддържа Единен регистър на медиаторите.

1. Основни принципи и етапи на медиацията

- **Безпристрастност** - Медиаторите не проявяват пристрастие и не вземат страна по спора. Медиаторите не са съветници и не дават съвети по личните позиции. Те обикновено препоръчват търсенето на правни съвети успоредно с процеса на медиация.
- **Поверителност** - По принцип посочените обстоятелства и факти и предоставените документи в хода на медиацията не могат да се използват като доказателства по същия случай в съда. Медиаторът не може също така да свидетелства.
- **Доброволен характер на медиацията** - Страните в конфликта трябва да бъдат уведомявани за процедурата по медиация като допълнителна възможност за разрешаване на техния конфликт. Отказът да се използва медиация не оказва въздействие върху резултатите от съдебното решение. Този принцип не влиза в противоречие със задължителните информационни срещи относно медиацията или дори със задължителната медиация, при условие че страните не са принудени да уредят своя конфликт чрез медиация.

2. Етапи на медиацията

- Откриване на процедурата: медиаторът подготвя етапа
- Страните се произнасят по проблема
- Установяване на въпросите за медиация и определяне на план за провеждане на преговори
- Намиране на възможности/решения
- Разглеждане на възможностите и избор на възможност/решение, която/което е най-изпълнима(мо)/приемлива(о)

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Край на медиацията

3. Законодателство на ЕС и ЕИП относно медиацията:

АВСТРИЯ



Основният закон е озаглавен „Mediationsgesetz“ (акт за медиация, публикуван през 2003 г.). Той е част от „Закона за насърчаване на медиацията и други процедури за АРС“. Съдържанието на австрийския Закон за медиацията е ограничено до основните задължения и задачи на медиатора, някои ограничения във функцията на медиатора и до общо задължение за образование и повишаване на квалификацията. Законът предвижда преди всичко „чистата“ медиация. Това е процедурата по медиация извън съда. Федералният министър на правосъдието поддържа Списък на медиаторите. Право на регистрация в Списъка на медиаторите има всяко лице, което докаже, че е над 28-годишна възраст, има професионална квалификация, заслужава доверие и е сключило застраховка за професионална отговорност в съответствие с член 19 от същия закон. Професионално квалифициран е всяко лице, което въз основа на подходящо обучение (член 29) притежава знания и умения за медиация и което също е запознато с основните му правни и психосоциални принципи. Обучението трябва да се завърши в курсове за обучение и практически семинари на тези институции, включително университетите, които федералният министър на правосъдието е регистрирал в списъка на обучителните институции за медиация по гражданскоправни въпроси.

БЕЛГИЯ



Белгийският закон за медиацията от 21 февруари 2005 г. (Закон за медиацията) се прилага както за вътрешна, така и за трансгранична медиация. Освен това Федералната комисия по медиация издаде Кодекс за поведение за акредитирани медиатори с решението си от 18 октомври 2007 г. Медиацията не е задължителна в Белгия. Въпреки че Законът за медиацията урежда подбуждания от съда вид медиация, съдът може да го разпорежи само по съвместно искане на страните или по собствена инициатива, но със съгласието на страните.

Съгласно Закона за медиацията, FMC е тази, която акредитира медиатори. Има три категории въпроси, за които FMC предоставя акредитация: семейни; граждански и търговски; и социални въпроси. За всяка от тези три категории се изисква отделно заявление. Законът за медиацията определя минималните условия, на които хората трябва да отговорят, за да получат титлата на акредитиран медиатор. Изискванията са допълнително разработени в Насоките на Комисията от 21 февруари 2005 г. за въвеждането на досието, за да стане акредитиран като посредник. Законът за медиацията не изисква кандидатът за медиатор да бъде адвокат, докато чуждестранните медиатори също могат да практикуват медиация в Белгия. Освен това FMC издаде Кодекс за поведение за акредитирани медиатори с решението си от 18 октомври 2007 г. FMC регулира обучението на медиатори, но самото обучение се осигурява от частния сектор.

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

БЪЛГАРИЯ



Министерството на правосъдието на България създаде регистър на медиаторите като част от централния регистър на юридическите лица с нестопанска цел, предлагащи полезни обществени услуги. Медиацията е изцяло доброволна. Въпреки че медиацията предоставя алтернативно средство за разрешаване на спор, без да се стига до съд, това не е предпоставка при започване на съдебно производство.

Няма конкретен кодекс за поведение на медиаторите. Разпоредбите относно етичните стандарти обаче се съдържат в Закона за медиацията, който определя предпоставките за ставане на медиатор и условията и процеса на одобряване на организации, които осигуряват медиация и попадат в частния сектор.

Съществува и Наредба № 2 от 15.03.2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедури

ГЕРМАНИЯ



Германският закон за медиацията установява само общи насоки, тъй като медиаторите и заинтересованите страни се нуждаят от значителен обхват за маневриране по време на процеса на медиация. Според Закона медиаторите са независими и безпристрастни лица, без правомощия за вземане на решения, които ръководят заинтересованите страни през процедурата по медиация. Законът умишлено избягва установяването на точен кодекс за поведение за процедурата по медиация. В него обаче се посочват редица задължения за разкриване и ограничения на дейността, за да се защити независимостта и безпристрастността на професията медиатор. Освен това законодателството официално задължава медиаторите да спазват стриктна конфиденциалност на клиентите.

Няма законодателство, определящо професионалния профил на медиатора. По същия начин достъпът до професията не е ограничен. Самите медиатори са отговорни за осигуряването на необходимите знания и опит (чрез подходящо обучение и курсове за по-нататъшно развитие), които да доведат надеждно страните през процеса на медиация. Германското законодателство установява общите знания, компетенции и процедури, които трябва да бъдат обхванати от подходящо предварително обучение. Всички лица, отговарящи на тези критерии, могат да работят като медиатор. Няма определена минимална възраст и няма изискване например медиаторът да е следвал курс на университетско ниво. Понастоящем обучението по медиатори се предлага от сдружения, организации, университети, компании и частни лица.

ГЪРЦИЯ

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Настоящата правна рамка в Гърция е закон 4512/2018, членове 178-206, който замени закон 3898/2010. Този нов закон също се основава на директива 2008/52 и включва разпоредби относно дисциплинарното право на медиаторите (членове 188-197), както и относно обучението и акредитацията на медиаторите по много подробен начин (членове 198-204). Потенциалните медиатори преминават обучение от най-малко 80 часа. Съветът за сертифициране на медиатори отговаря за сертифицирането на медиатори, като гарантира, че организациите за обучение по медиация отговарят на изискванията, гарантира, че сертифицираните медиатори спазват Етичния кодекс и препоръчва законово установени наказания на министъра на правосъдието, прозрачността и правата на човека.

Обучението по медиация може да бъде осигурено от дружество с нестопанска цел, включващо поне една адвокатска колегия и поне една от националните камари и действащо по лиценз от отдел „Юридическа професия и съдебни изпълнители“ към Генерална дирекция „Администрация на правосъдието“ на Министерството на правосъдието, прозрачността и правата на човека, по препоръка на Сертификационния съвет на медиатора.

ДАНИЯ



Глава 27 от Закона за административното правосъдие определя правила за съдебната медиация по граждански дела, висящи пред окръжен съд, Висш съд или Морски и търговски съд. Медиаторът може да бъде съдия или служител на въпросния съд, който е определен да служи като медиатор, или адвокат, който е одобрен от Съдебната администрация да служи като медиатор в съответния район на Висшия съд.

ЕСТОНИЯ



В Естония трябва да се прави разлика между медиация и помирение. Медиацията е широко понятие, обхващащо всички дейности, при които независима трета страна се намесва между хора в разногласия по какъвто и да е въпрос, без да има правата на съдебен арбитър. Според естонското законодателство помирието се отнася до дейностите на помирител или помирителен орган по граждански дела. Помирителната процедура се регулира от Закона за помирителната процедура, а медиацията - по специфичен закон, предвиждащ медиацията. Законът за помирение е изготвен с цел транспониране на Директива 2008/52 / ЕО относно някои аспекти на медиацията по граждански и търговски дела в естонското законодателство. Съгласно Закона за помирение помирител може да бъде всяко физическо лице, което страните са поискали да действа като помирител. Адвокатите и нотариусите също могат да действат като помирител. Съгласно конкретния закон ролята на помирител може да бъде възложена и на държавен или местен държавен орган.

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ИСПАНИЯ



Медиацията в Испания е много често срещана при трудови спорове. Понякога е задължително да се направи опит за медиация, преди да се прибегне до съда. Закон 36/2011, уреждащ трудовите съдилища, въвежда истинска новост, като установява общо правило, че всички молби трябва да бъдат придружени от удостоверение, удостоверяващо предварителен опит за помирение или медиация пред съответната административна служба, Службата за медиация, арбитраж и помирение (SMAC), или пред органи, изпълняващи такива функции съгласно колективен трудов договор.

Освен това, Закон 5/2012 за медиацията по граждански и търговски дела предвижда, че медиаторът трябва да има официална университетска степен или напреднало професионално обучение и да има специфично обучение за практикуване на медиация, придобито чрез следване на един или повече специфични курсове, преподавани от подходящо акредитирани институции, което ще да са валидни за упражняване на медиационната дейност навсякъде в страната. По принцип медиаторът трябва да има университетска квалификация, най-малко на ниво диплома плюс 100-300 курсови часа основно практическо обучение, конкретно по медиация.

ИСЛАНДИЯ



В Исландия няма традиция на професионален арбитраж или медиация. В исландското законодателство обаче има разпоредба, която позволява или на съдия (по искане на страните по съдебен иск), или на самите страни, да отнесе спор до местния областен комисар (sýslumaður) за медиация (sáttaumleitunir) (107. гр. Лага 91/1991). Тази разпоредба е въведена през 1991 г., но всъщност не е приложена на практика. Освен това Арбитражният съд на Исландската търговска камара въведе закон за медиацията.

ИРЛАНДИЯ



Най- Закон за медиацията 27/2017 влезе в сила на 1 януари 2018 г. Законът съдържа разпоредби за цялостна законова рамка за насърчаване на разрешаването на спорове чрез медиация като алтернатива на съдебното производство. Основната цел на закона е да насърчава медиацията като жизнеспособна, ефективна и ефикасна алтернатива на съдебните производства, като по този начин

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

намалява правните разходи, ускорява разрешаването на спорове и намалява стреса и недоволството, които често съпътстват съдебните производства.

ИТАЛИЯ



Услугите по медиация се предоставят от медиационни организации, които могат да бъдат публични или частни и които са вписани в регистър на медиационните организации (registro degli organismi di mediazione) съхранява се от Министерството на правосъдието. Лице, което желае да стане медиатор, трябва да отговаря на изискванията, посочени в член 4, параграф 3, буква б) от Министерска заповед № 18/2010: по-специално, те трябва да притежават степен или диплома, поне еквивалентна на университетска степен след три години или като алтернатива да сте член на професионална асоциация или организация и да сте завършили поне двугодишни опреснителни курсове с доставчици на обучение, акредитирани от Министерството на правосъдието, и в рамките на двугодишния период на преквалификация, който те трябва да имат участвали като подпомогнати стажанти в поне двадесет случая на медиация.

Доставчиците на обучение, които издават удостоверения, че медиаторите са преминали необходимите курсове за обучение, са публични или частни органи, акредитирани от Министерството на правосъдието, при условие че отговарят на посочените стандарти. В Италия няма посредничество за „свободна практика“. Медиаторът трябва да бъде записан в център за медиация, за да извършва медиации и трябва да бъде обучен от одобрени центрове за обучение по медиация, също записани в Министерството на правосъдието.

КИПЪР



Медиацията може да се извършва по всяко време, както и в контекста на съдебно производство и се провежда само от лице, което е вписано в регистъра на медиаторите и представя на министъра удостоверение, че е присъствало на програма за обучение като медиатор както и удостоверение за продължаване на професионалното му обучение (вж. раздел 12 от съответния акт).

Всяко лице може да бъде регистрирано в регистъра на медиаторите, което е записано в списъка на адвокатите и притежава годишен лиценз за адвокатска дейност в съответствие със Закона за адвоката и, ако желае да проведе медиация по силата на параграф (б) от подраздел (1) на раздел 5 от закона, е добре обучен; е член на Кипърската търговско-промишлена камара или Кипърската научно-техническа камара; е притежател на призната университетска степен и е присъствал на специална програма за обучение, за да стане посредник от общо четиридесет (40) часа, организирана от Кипърската търговско-промишлена палата или Кипърската научно-техническа камара, или е присъствала на еквивалентна програма; не заема публична длъжност, нито постоянна, нито временна, или чрез заместване в обществената служба; не е осъждан за тежко

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

престъпление или престъпление, включващо нечестност или морална склонност; и не е под попечителство или попечителство и не е лишен от правоспособността си.

ЛАТВИЯ



Понастоящем използването на медиация при уреждане на граждански спорове е в начален етап в Латвия. Закон 108.1 / 2014 въведе необходимите предпоставки, за да може човек да стане сертифициран медиатор в държавата. Той може да е физическо лице, което е навършило 25 години; има безупречна репутация; е придобил документ за образование, удостоверяващ висше образование, признато от държавата; владее официално езика на най-високо ниво; е посещавал курс за обучение на медиатор; е получил удостоверение за медиатор.

ЛИХТЕНЩАЙН



Закон № 31/2005 въвежда предпоставките за професията на медиатора, както следва: трябва да е на възраст най-малко 28 години; притежават образователна квалификация; бъдете надеждни; има застраховка гражданска отговорност; изпълнява професията на медиатора чрез подходящи помещения; да сте гражданин на Лихтенщайн или на договаряща страна по ЕИП; да се намира в Лихтенщайн.

ЛИТВА



Медиацията се регулира от Закона за помирителното медиация по граждански спорове (Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas). В тази рамка прибягването до медиация е изцяло доброволно. Няма конкретни разпоредби като кодекси за поведение на медиаторите. По този начин няма изисквания към медиаторите при извънсъдебната медиация и няма Регистър на медиаторите. Въпреки това медиаторите в присъединената към съда медиация трябва да преминат кратък курс по медиация.

ЛЮКСЕМБУРГ



Член 1251-3, параграф 2 от новия Граждански процесуален кодекс и Регламента на Великото херцогство от 25 юни 2012 г. посочва по-горе условията, на които всички трябва да отговарят физическите лица, желаещи да получат одобрение: те трябва да предоставят гаранции за добро

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

репутация, компетентност, обучение, независимост и безпристрастност; те трябва да представят извлечение от полицията в Люксембург или подобен документ, издаден от компетентните органи в държавата на пребиваване, където са пребивавали през последните пет години; те трябва да се ползват с граждански права и да имат право да упражняват политически права; и те трябва да имат специално обучение по медиация под формата на: (а) магистърска степен по медиация, присъдена от Люксембургския университет или университет, висше учебно заведение или друго заведение, предлагащо същото ниво на обучение, определено в съответствие с закони, подзакони или административни разпоредби на държава-членка на Европейския съюз; или б) тригодишен професионален опит, допълнен от специфично обучение по медиация, както е предвидено в член 2 от Регламента на Великото херцогство от 25 юни 2012 г. ; или в) обучение по медиация, признато от държава-членка на Европейския съюз.

МАЛТА



Държавният орган, отговорен за медиацията в Малта, е Центърът за медиация в Малта, създаден съгласно глава 474 от Закона за медиацията от 2004 г. Центърът за медиация предоставя форум, към който страните в спора могат да се обърнат или да бъдат насочени за разрешаване на спора със съдействието на медиатор. Центърът за медиация в Малта има Кодекс за поведение, който медиаторите трябва да спазват по време на процедурата по медиация.

НИДЕРЛАНДИЯ



В холандското законодателство няма конкретни закони разпоредби, отнасящи се до медиацията, и до момента са публикувани само няколко съдебни решения по този въпрос. Следователно, Правилата за медиация на НМИ от 1995 г. (изменени през 2017 г.) по този начин запълват празнина, осигурявайки стандарти за медиатори, оспорващи и съдии. В основните правила за медиация на НМИ са записани три основни принципа: 1. Медиацията се основава на продължаващото доброволно съгласие на всички страни; 2. медиаторът трябва да бъде независим и безпристрастен; и 3. поверителността и тайната трябва да се спазват по време и след медиацията от всички заинтересовани страни.

НОРВЕГИЯ

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Съгласно нормите на Норвежкия спор („NDA“), раздел 5-4, и независимо от какъвто и да е договор за медиация, спорещите страни са длъжни да разследват възможността и да се опитат да постигнат приятелско уреждане на спора преди искът да бъде заведен пред съд, ако е необходимо чрез помирение пред Помирителния съвет, несъдебна медиация или чрез предаване на спора пред несъдебна комисия за разрешаване на спорове. И медиаторите, и асистентите трябва да бъдат безпристрастни и независими от страните и квалифицирани за задачата. Медиаторът и асистентът предоставят служебно информация за обстоятелства, които биха могли да поставят основателно съмнение върху тяхната безпристрастност или независимост.

ОБЕДИНЕНО КРАЛСТВО



Гражданската медиация не е регулирана от закона, нито е предпоставка за съдебно производство. В Обединеното кралство няма публични или официални изпити за медиатори и няма единен стандарт за основно професионално обучение за търговски медиатори, въпреки че обучението за медиатори се изисква от доставчиците, за да могат медиаторите да бъдат назначени в състава на акредитираните органи.

Обединеното кралство частично е приложило Директивата за медиацията 2008/52 / ЕО, като е приело Правилата за изменение на гражданското производство от 2011 г., влезли в сила на 6 април 2011 г., и Регламентите за трансграничното посредничество (Директива на ЕС) от 2011 г., които са влезли в сила на 20 Май 2011 г. Тези правила обаче са от значение само за трансграничните спорове.

ПОЛША



През 2010 г. в Министерството на правосъдието беше създадена секция, която да отговаря за въпросите на медиацията, която понастоящем функционира в Отдела за жертвите на престъпления и насърчаването на медиацията. Министърът на правосъдието работи със Социалния съвет за алтернативно разрешаване на спорове и конфликти, който въведе Етичния кодекс на полските медиатори. Съществуват и голям брой неправителствени организации и компании, които играят важна роля за насърчаване на медиацията и определяне на нейните вътрешни стандарти. Тези организации определят свои собствени стандарти по отношение на обучението, изисквания към кандидатите, желаещи да станат медиатори, методи за медиация, етични стандарти и добри професионални практики. Тези правила имат вътрешен характер и са насочени само към медиатори, които са членове на тези организации.

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПОРТУГАЛИЯ



Португалия има централизиран държавен орган, отговорен за регулирането на дейностите по медиация - Генерална дирекция „Правосъдие“. Тази генерална дирекция е отдел в Министерството на правосъдието. В Португалия работят и неправителствени организации (НПО), които работят в областта на медиацията, както и частни асоциации, които предоставят медиационни услуги и програми за обучение на медиатори. Тези курсове за обучение са одобрени от португалското министерство на правосъдието. За да бъдат одобрени, те трябва да обхващат определен брой часове на обучение, определени практики на преподаване и специфично програмно съдържание, което е в съответствие със съответното законодателство.

Няма национален кодекс за поведение на медиаторите. Медиаторите извършват своите дейности в съответствие с Европейския кодекс за поведение на медиаторите, като някои правни и административни структури определят техните дейности и изискванията за упражняване на професията им. Поведението на медиаторите се наблюдава от система за публична медиация. Използваният тип зависи от областта, в която работят.

РУМЪНИЯ



Съветът по медиация е „орган от обществен интерес“, който е създал Националния регистър на професионалните сдружения на медиатора. Този регистър изброява неправителствените организации, които насърчават медиацията и представляват професионалните интереси на медиаторите. Обучението по медиация се предоставя само от частния сектор, но Съветът за медиация е отговорен за упълномощаването на доставчиците на курсове за обучение, за да се гарантира, че всички курсове предлагат обучения със същия стандарт. Той упълномощава и медиатори.

СЛОВАКИЯ



Механизмите за медиация са описани в Закон № 420/2004 за медиацията. Този закон урежда извършването на медиацията, основните принципи на медиацията и ефектите от медиацията. Прилага се за конфликти в отношения, уредени от гражданското право, семейното право, търговските договори и трудовото право.

СЛОВЕНИЯ

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Законът за алтернативното разрешаване на спорове по съдебни дела (ZARSS, Официален вестник на РС (UL RS; Официален вестник на Република Словения) № 97/09 и 40/12 - Закон за фискалния баланс (ZUJF)), приет на 19 ноември 2009 г. и влязъл в сила на 15 юни 2010 г., изисква първоинстанционно и второинстанционните съдилища да приемат и въведат в сила програма за алтернативно уреждане на спорове, за да позволят на страните алтернативни начини за уреждане на спорове по търговски, трудови, семейни и други гражданско-правни въпроси. Основната правна рамка е определена от Закона за медиацията по граждански и търговски дела (ZMCGZ, UL RS № 56/08), който се отнася до медиацията като цяло, т.е. до медиацията, свързана със съдебни процедури и до несъдебната медиация. Той определя само основните правила за процедурите по медиация, оставяйки други аспекти на механизмите за саморегулиране. Обучение за медиатори се осигурява от редица неправителствени организации, включително Центърът за съдебно образование към Министерството на правосъдието.

УНГАРИЯ



Съгласно Закон 2002 LV. по медиацията, Министерството на публичната администрация и правосъдието отговаря за регистрацията на медиатори и на юридически лица, наемащи медиатори. При поискване всяко физическо лице, което отговаря на следните критерии, трябва да бъде допуснато до регистъра: а) да има висше образование и най-малко пет години опит в съответната област, б) да няма предварително съдимост, в) за кого има няма други правни причини за дисквалификация.

ФИНЛАНДИЯ



Общото управление, насоки и надзор на медиацията по наказателни и някои граждански дела са отговорност на социалното министерство. Гражданските дела и споровете, предадени на общите съдилища, могат да бъдат медиирани, както е посочено в устава за приложената към съда медиация (Закон 663/2005). Службите за медиация получават искания за медиация и си сътрудничат с различни органи през целия процес на медиация. Всеки случай на медиация се възлага на доброволен медиатор, избран от професионалисти, работещи в офиса за медиация. Също така Националният институт за здраве и благосъстояние (THL) организира обучение за медиатори.

ФРАНЦИЯ

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

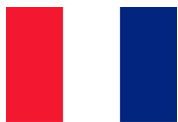
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Заповед № 2011-1540 от 16 ноември 2011 г. транспонира Директива 2008/52 / ЕО на ЕС във френското законодателство. Директивата установява рамка, предназначена да улесни приятелското разрешаване на спорове от страните с помощта на трета страна, медиаторът. Настоящата заповед изменя Закона от 8 февруари 1995 г., за да установи обща рамка за медиация.

Законодателството предвижда обучението по семейна медиация да се провежда от одобрени центрове, а диплома да се присъжда от регионалния префект след завършване на обучение или процес на сертифициране, потвърждаващ знанията и опита, придобити от медиатора. Обучителните центрове са одобрени от регионалната им служба за здравеопазване и социални услуги. В тези центрове учениците преминават 560 часа обучение, разпределено в продължение на три години, с поне 70 часа практика. Обучението завършва с изпит.

ХЪРВАТИЯ



Съгласно Закона за медиацията № 18/11 Министерството на правосъдието трябва да поддържа регистъра на медиаторите. Центърът за медиация към Хърватското застрахователно бюро съставя списъка на медиаторите от редица професионалисти, които са били адекватно обучени. Медиаторите могат да бъдат определени сред съдебни експерти, които са се утвърдили чрез своята научна или професионална дейност или публична дейност.

ЧЕХИЯ



Службата за пробаия и медиация на Чешката република е централизираният орган, отговорен за медиацията като средство за справяне с последиците от престъпление между нарушителя и жертвата в наказателното производство. Министерството на правосъдието носи отговорност за тази услуга.

Регистриран медиатор, действащ в съответствие със Закон № 202/2012, трябва успешно да попълни професионален изпит пред комисия, назначена от Министерството на правосъдието. Медиаторът, действащ в рамките на компетентността на Службата за пробаия и медиация в съответствие с Закон № 257/2000, трябва успешно да завърши квалификационен изпит.

Обучението на медиатори, действащи в рамките на системата за наказателно правосъдие, се осигурява от Службата за пробаия и медиация; обучение в областта на некриминалната медиация се предлага от редица органи и образователни институции.

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ШВЕЦИЯ



Няма централен орган, отговорен за регулирането на професията на медиатор, освен от Националната съдебна администрация, която предоставя подходяща информация на заинтересованите страни. По търговски въпроси Стокхолмската търговска камара и Западношведската търговско-промишлена камара имат интензивна дейност в тази област. Няма конкретна информация за обучението по медиация и няма национален орган за обучение на медиатори.

ШВЕЙЦАРИЯ



Професионалното звание „медиатор“ не е защитено като такова в Швейцария. Няколко кантона правят разлика между упълномощени медиатори, които трябва да отговарят на определени изисквания (например да притежават университетска диплома или еквивалентно звание, да имат специфично обучение и опит в медиацията, да са на възраст над 30 години, да нямат криминално досие, свързано с престъпления, които биха могли да накърнят нейната чест) и да се закълнат, и неоторизирани медиатори.

Разграничението главно играе роля по отношение на правната помощ, която в някои кантони се предоставя само ако медиацията се извършва пред упълномощен медиатор. Освен това има много програми за обучение, които дават право на медиаторите да носят конкретни заглавия след тяхното завършване. Следователно Швейцарската адвокатска колегия (SBA) (www.sav-fsa.ch) предоставя титлата „Mediator SBA“ (médiateur FSA / Mediator SAV) на онези от своите членове, които са преминали успешно ориентирано към практиката обучение в тази област на медиация и могат периодично да демонстрират, че продължават професионалното си образование в тази област. Допълнителни примери включват заглавието на „медиатор SCCM“ (médiateur CSMC / Mediator SKWM), предоставено от Швейцарската камара за търговско посредничество (SCCM) (www.skwm.ch) или заглавието на „медиатор FSM-SDM“ (médiateur / Mediator FSM-SDM), предоставено от Швейцарската федерация на асоциациите за медиация (Fédération Suisse des Associations de Méiation (FSM) / Schweizerischer Dachverband Mediation (SDM) (www.infomediation.ch)).

Единствените изисквания по отношение на обучението за медиатори съгласно швейцарското законодателство са свързани с квалификацията на упълномощени медиатори. В някои кантони упълномощените медиатори трябва да бъдат акредитирани от призната швейцарска институция за медиация (например SBA, SCCM или FSM-SDM); в други е достатъчно медиаторите да установят, че притежават специфична квалификация за практикуване на медиация и опит в тази област.

4. Обобщение на изследване на Европейския парламент и анализ на прилагането на Директивата за медиация в страните членки на ЕС.

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

АРС е политически приоритет на ЕС, многократно деклариран от институциите на Европейския съюз.

Резултатите от проучването на ЕП показват, че:

- повечето страни гарантират висока степен на поверителност на целия процес по медиация;
- съдилищата на повечето държави членки не са в голяма степен проактивни при отнасянето на отделни случаи към медиация;
- по-голямата част от държавите членки имат системи за акредитиране на медиатори;
- по-голямата част от държавите членки, чиито средни респонденти посочиха най-нисък брой медиации годишно, нямат икономически стимули за страните да участват в медиацията;
- в по-голямата част от държавите членки респондентите посочиха, че от страните не се изисква да участват в предварителни информационни сесии по медиация;
- по-голямата част от държавите членки съобщиха също така, че за страните няма задължение да използват медиация;

Възможните законодателни мерки, които биха могли да окажат положително въздействие върху медиацията и са положително оценени, според проучването, са:

- идеята да се изисква съветник (адвокат) да информира страните относно медиацията;
- задължителни информационни срещи по медиация преди съдебното производство;
- задължителна медиация с възможност страните да се откажат от участие;
- медиацията да се направи задължителна за "по-силната" страна;
- даване на правомощия на съдиите да разпореждат на страните да пристъпят към медиация;
- прилагане на стимули за страните, които решат да пристъпят към медиация, за да насърчат използването на медиацията.

IV. Нужда от орган на АРС в България

В началото на 2019 Европейската Комисия настоятелно прикани България да преразгледа своите правила за това как търговците могат да събират вземания от потребителите, така че тези правила да бъдат в съответствие с правото на ЕС относно неравноправните клаузи в потребителските договори (Директивата за неравноправните клаузи в потребителските договори, Директива 93/13/ЕИО), за да се осигури подходяща защита на потребителите в подобни случаи. Директивата защитава потребителите срещу неравноправни клаузи в договори с търговци, включително доставчици на финансови услуги. Правилата на ЕС гарантират също така, че тези неравноправни

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

клаузи не са обвързващи за потребителите и те разполагат с ефективни средства за правна защита срещу тях при разумни условия, включително съгласно и съдебната практика на Съда на Европейския съюз. Това означава, че националните съдилища са задължени да преценят неравноправния характер на договорните условия *ex officio*, тоест дори ако потребителят не повдигне въпроса, което е приложимо, обаче само ако се стигне до съдебно производство. До момента в България заповедите за изпълнение и заповедите за незабавно изпълнение обаче се издават без съществени проверки от съдилищата. Потребителите могат да ги оспорват само при много строги условия. По-конкретно банки, могат да получат заповеди за незабавно изпълнение почти автоматично, като потребителите разполагат с много ограничени възможности, за да предотвратят или да оспорят изпълнението, базиращо се на несправедливи договорни условия. С официално уведомително писмо за нарушение № 2018/4083, С (2019) 357 final/24.01.2019 г., адресирано от Европейската комисия до министъра на външните работи на Република България, е разяснено, че ЕК, в качеството си на пазител на договорите (първичното общностно право), е започнала срещу Република България процедура по чл. 258 ДФЕС за установяване на неизпълнение на задълженията на Република България, произтичащи от законодателството на ЕС, свързани с нарушение (несъответствие на националното законодателство с общностното право) на националната правна уредба относно неравноправните клаузи в потребителските договори.

Изискано е от Република България пълно и правилно да транспонира правните норми, уредени в чл. 3, § 1 и чл. 5 от Директива 93/13/ЕИО Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори, като се изменят чл. 143 и чл. 147, ал. 2 ЗЗП, регламентиращ понятието за неравноправност на клаузи, уговорени в потребителски договори.

Указано е да се извърши задълбочен преглед на българските процесуални разпоредби, уреждащи заповедите за изпълнение по смисъла на чл. 410 и чл. 411 ГПК, както и на разпоредбите относно заповедите за незабавно изпълнение по чл. 417 и 418 ГПК и чл. 60, ал. 2 ЗКИ, за да може те да се приведат в съответствие с членове 6 и 7 от Директива 93/13/ЕИО, както са разтълкувани от Съда на Европейския съюз.

Предвид гореизложеното в България не съществува реална и работеща възможност за защита на потребителските права извън превантивни и текущ държавен контрол, който в момента отсъства. Потребителските проблеми почти не се отнасят до съд поради малкия индивидуален материален интерес, несъразмерен с таксите и възнагражденията за правна защита, както и времето, което е необходимо съдът да излезе с решение. Погледнато от другата страна обаче, търговците реализират огромни печалби от нелоялото си търговско поведение, тъй като потребителите не си търсят индивидуалните права. Споровете, които искаме да обхванем ОАРПС са:

1. неравноправни клаузи
2. нелоялни търговски практики
3. рекламации
4. гаранции
5. туризъм, смолетни билети, разпределена във времето право на ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



V. Настояща ситуация в България при решаване на спорове чрез действащи ОАРПС

Тези органи трябва да отговарят на строги критерии за качество на ЕС, което гарантира, че те разглеждат споровете по ефективен, справедлив, независим и прозрачен начин. Повечето от тях могат да помогнат безплатно или на ниска цена. Обикновено до резултат се достига в рамките на 90 дни. Съгласно законодателството на ЕС може да се използват подобни органи за решаване на всякакви спорове по договори с търговци, установени в ЕС.

1. Секторни помирителни комисии

- Секторните помирителни комисии разглеждат спорове между потребители и търговци в следните сектори на икономиката. Броят на секторните помирителни комисии е 14.
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електрическата енергия;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на природния газ;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водоснабдителните и канализационните услуги;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на пощенските услуги;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на железопътния транспорт;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на автомобилния транспорт;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на въздушния транспорт;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори;

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори.
- Помирителна комисия за платежни спорове

2. Център за алтернативно решаване на спорове 'НАИС' към Сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби

Директивата дава възможност ОАРПС да бъде създаден с задължително за страните решение за изпълнение и възмездно производство. При създадените в България помирителни производства няма реална полза за потребителя, защото помирителното производство е реално приключило преди да започне. То приключва с отказът на търговеца да приеме претенцията на потребителя и всяко отнасяне до помирителни производства на спора не води до реални резултати, още повече, че започването на помирителното производство зависи от явяването на страните по него. Съвсем есетествено виновната страна няма интерес да се яви и съответно уредбата на производството не дава възможност за неговото стартиране. Същото е видно от изнесените данни по-долу от докладите на съществуващите ОАРПС в България. Данните са изнесени само за доставчиците на финансови услуги, там където ЕК констатира най-много нарушения в България и заради което започва наказателна процедура. В същото време броя на отнесените към помирителните органи спорове са незначителен брой и още по-незначителен брой са започналите и приключили производства от което е видно недоверието и цялостната нагласа на българските потребители в така съществуващите помирителни производства.

Примери, извадени от официални доклади за дейността на помирителни комисии към Комисия за защита на потребителите на Република България

- През 2019 г. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансовите услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити, е сезирана през 2019 г. с 9 заявления, образувани са 7 помирителни производства.
- Към днешна дата само 43 са търговците в България, дали съгласието си за участие в помирителни производства към Помирителни комисии към КЗП, провеждани в Комисия за защита на потребителите
- Помирителните комисии не са разпознаваеми сред потребителите и търговците. 73% от запитаните граждани (резултатите са от разпратени до гражданите и бизнеса въпросници, анкетни карти и запитвания в рамките на проучване) признават, че не са запознати с помирението пред органи за решаване на спорове, като възможност за решаване на възникнали потребителски спорове между тях и търговците (например доставчици на комунални услуги)
- Търговците не представят информация за наличието на помирителните комисии на уебстраниците си, в общите си условия или при възникнали спорове. Камарите и

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



асоциациите на доставчиците на комунални (електроразпределителни, водоснабдителни, телесъобщителни и транспортни) услуги, банки и финансови институции отказаха ангажираност и съдействие за предоставяне на каквато и било информация, доколкото работят по постигане на резултати в извънсъдебното решаване на спорове между търговците, които представляват и потребителите на услугите им.

- През 2018г. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние е сезирана с 9 заявления, образувани са 7 помирителни производства.

3. Център за алтернативно решаване на спорове 'НАИС' към Сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби в периода 2017-2018г., който включва следното:

Общ брой на получените жалби и предмета на споровете по тях – 7 от тях 3 през 2017г. и 4- през 2018г./, като по предмет – за предимно в сферата на търговията – дребна електроника, мебели, техника, самолетни полети, банки, залагания;

Заклучение и основните изводи от изследването са:

Медиацията спестява на страните значително време и разходи в сравнение с времето и разходите за съдебен процес.

Макар че съществуващото законодателство насърчава използването на медиацията, реализацията на Директивата за медиацията е разочароваща, тъй като въпреки доказаните и многобройни ползи, медиацията по граждански и търговски дела все още се използва в по-малко от 1% от случаите в ЕС. Проучването показва, че това разочароващо представяне е резултат от слабите политики в подкрепа на медиацията, законодателни или насърчаващи, в почти всички 28 държави членки.

Въпреки, че член 5 на Директивата позволява на държавите членки да въведат задължителни елементи на медиацията, включително санкции, традицията на ЕС за доброволен подход към медиацията до голяма степен надделява на законодателно равнище. Обратно на това, оценката на това кои мерки генерират медиация, показва, че е необходим задължителен елемент. Там, където тези особености съществуват в закона, възникват медиации. Изследването показва, че въвеждането на "смекчена" форма на задължителна медиация (поне в определени категории случаи) може да бъде единственият начин да се направи така, че медиацията да се използва в ЕС.

Сред възможните законодателни мерки в подкрепа на медиацията, тези, които биха могли да окажат най-голямо въздействие върху използването на медиацията, са следователно задължение за предварителни информационни сесии за медиация (задължително участие в информационни сесии) и задължение за медиация (задължителна медиация с възможност за отказ, ако страните не възнамеряват да продължат процедурата).

Европейската онлайн платформа за разрешаване на спорове, функционираща от 2016 г., спомогна значително за разпространението на информация сред потребители на територията на ЕС. В тази връзка контекстът, в който следва да бъдат поставени изложените препоръки, се базира на факта, че преобладаващата част от помирителните процедури в България се извършват от съответните

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003, „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Секторни комисии към Комисията за защита на потребителите, като по този начин сегарантират единни стандарти за провеждането на съответните процедури. Съпоставката с посочените в началото на Доклада държави откроява като основна разлика броят и характерът на организациите, към които потребителите могат да се обърнат в случай на възникнал конфликт, включени в онлайн списъка на платформата. В конкретния случай се налага да бъде отправена препоръка към браншовите организации и бизнес асоциациите, действащи в България, относно насърчаването на своите членове към ползването на способите на медиацията за решаване на възникващите потребителски спорове. Това предложение следва да бъде разгледано и от потребителските асоциации в България и по-конкретно – Българска национална асоциация Активни Потребители, които понастоящем предлагат като услуга съдействие с процедурите, ръководени от Секторните и Общата комисии, но нямат развит собствен помирителен панел. При включването на предложението са взети предвид единствено факторите, чрез които се осигурява присъствие на повече участници и децентрализация на дадена сфера, за което добавянето на помирително звено към потребителска или браншова асоциация би допринесло съгласно горепосочените чуждестранни примери. Важно е да се отбележи, че количествените съотношения между броя на активните потребители и този на организациите, предлагащи услуги по разрешаване на потребителски конфликти между разглежданите държави, не са взети предвид при разписването на настоящата подточка.

ИЗТОЧНИЦИ:

Алтернативни методи за решаване на спорове

<http://bicc-sandanski.org/bg/proekti/eup4sme/item/9-%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BB-2-%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8-%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8-%D0%B7%D0%B0-%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B5>

Медиацията по някои съдебни дела ще бъде задължителна

<https://bnr.bg/horizont/post/101421843>

Законодателството за медиацията в държавите-членки на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство и Швейцария

<https://imimmediation.org/bg/resources/eu-eea-legislation-on-mediation/>

Наръчник по европейско право в областта на достъпа до правосъдие

https://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_access_justice_BUL.pdf

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДОКЛАД

„АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА НАЙ-ЧЕСТО СРЕЩАНИ ТИПОВЕ КАЗУСИ И ИНТЕГРИРАНЕТО ИМ В ОБЩА БАЗА ДАННИ

<http://lic.bg/wp-content/uploads/2019/10/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4-%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BD-%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BE%D1%80-%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D0%B8-%D0%B4%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B8-%D1%87%D1%83%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8.pdf>

Алтернативно решаване на спорове и обхват на правомощията на съдията

http://www.vss.justice.bg/root/f/upload/17/Final-report-ENCJ-PT-ADR_BG.pdf

НАЦИОНАЛНА ПРАВНА РАМКА

<https://itera.bg/lessons/%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0-%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BA%D0%B0-%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B0-%D0%B2-%D0%B1%D1%8A%D0%BB%D0%B3%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%8F/>

Списък на органите за алтернативно решаване на потребителски спорове. Електронна платформа за онлайн решаване на спорове

<https://www.mi.government.bg/bg/themes/spisak-na-organite-za-alternativno-reshavane-na-potrebitelski-sporove-elektronna-platforma-za-onlain-1608-0.html>

Законодателство на ЕС и ЕИП относно медиацията

<https://imimmediation.org/bg/resources/eu-eea-legislation-on-mediation/>

Разрешаване на търговски спорове

<https://www.mi.government.bg/bg/pages/razreshavane-na-targovski-sporove-289.html>

ПРОЕКТ № BG05SFOP001-3.003-0122

„Нови решения в света на технологиите“, финансиран по процедура BG05SFOP001-3.003 „Граждански контрол върху реформата в съдебната система“, Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд.

www.eufunds.bg