



ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА УСЛУГИТЕ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (КЗП) ЗА БЪЛГАРСКИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Период на изпълнение: декември 2018 г. – октомври 2019 г.

Изпълнител: Дикон Груп ЕООД

Възложител: Комисията за защита на потребителите (КЗП)

Бюджет: 345 761 Евро

Цели на проекта:

По Обособена позиция 1: „Провеждане на обучения на представители на българските предприятия за работа с помирителните комисии”:

- Повишаване на капацитета на българските предприятия за прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите;
- Повишаване на капацитета на българските предприятия за работа с помирителните комисии.

По Обособена позиция 2: „Обучение на представителите на общите и секторните помирителни комисии за подобряване работата им в общ и превантивен план – за ранно съдействие при възникнали спорове между потребителите и икономическите оператори”:

- Повишаване на капацитета на КЗП за прилагане на националните и европейски политики за защита на потребителите;

- Повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КЗП за българските предприятия.

Целеви групи по проекта:

- По *Обособена позиция 1:* представители на българския бизнес;
- По *Обособена позиция 2:* представители на помирителните комисии към КЗП и подкрепящите ги експерти.

Дейности по проекта:

- Дейност 1: Разработване на учебни програми за провеждане на обученията;
- Дейност 2: Разработване на план-график за провеждане на обученията;
- Дейност 3: Организиране и провеждане на обученията;
- Дейност 4: Анализ на постигнатите резултати и препоръки за следващи действия.

Темите, включени в програмите за обучение по отделните обособени позиции са както следва:

По Обособена позиция 1: „Провеждане на обучения на представители на българските предприятия за работа с помирителните комисии”:

1. Безопасност на стоките съгласно ЗЗП;
2. Право на информация, касаеща защитата на потребителите;
3. Гаранционна отговорност и рекламации;
4. Нелоялни търговски практики;
5. Онлайн търговия. Търговия извън търговския обект.
6. Задължения на търговците при търговия със спиртни напитки.
7. Задължения на търговците при предлагане и продажба на тютюневи изделия.
8. Изисквания към търговците при осъществяване на туроператорска и турагентска дейност;
9. Изисквания към търговците при осъществяване на хотелиерска и ресторантьорска дейност;

10. Изисквания към търговците при осъществяване на различни способи за продажба – намаления, разпродажби, промоции и др.

По Обособена позиция 2: „Обучение на представителите на общите и секторните помирителни комисии за подобряване работата им в общ и превантивен план – за ранно съдействие при възникнали спорове между потребителите и икономическите оператори”:

1. Образуване на помирително производство.
2. Производство пред помирителна комисия.
3. Общи помирителни комисии.
4. Специални помирителни комисии.
5. Изготвяне на помирително предложение.
6. Органи за алтернативно решаване на спорове.
7. Помирителни комисии за трансгранични спорове.
8. Права и задължения на членовете на общите и специалните помирителни комисии.
9. Предмет на помирителното производство.
10. Основания за прекратяване на помирително производство.

Резултати от изпълнението на проекта:

По Обособена позиция 1: „Провеждане на обучения на представители на българските предприятия за работа с помирителните комисии”:

- Разработени 3 обучителни програми за провеждане на обучения за повишаване на капацитета на представителите на бизнеса за работа с помирителните комисии;
- Изготвен План-график за провеждане на обученията;
- Организирани и проведени общо 21 едnodневни обучения в 6-те района за планиране;
- Изграден капацитет на общо 840 лица, представители на бизнеса, за работа с помирителните комисии на КЗП, за

алтернативно решаване на спорове, както и по отношение законодателството и въпросите, свързани със защита на потребителите. Визия за необходимите последващи действия след приключване изпълнението на договора.

По Обособена позиция 2: „Обучение на представителите на общите и секторните помирителни комисии за подобряване работата им в общ и превантивен план – за ранно съдействие при възникнали спорове между потребителите и икономическите оператори”:

- Разработени 3 обучителни програми за провеждане на обучения за повишаване на капацитета на представителите на общите и секторните помирителни комисии и подкрепящите ги експерти;
- Изготвен План-график за провеждане на обученията;
- Организирани и проведени общо 21 двудневни обучения в 6-те района за планиране;
- Изграден капацитет на общо 210 лица, представители на помирителните комисии на КЗП и подкрепящите ги експерти, за подобряване на работата им в общ и превантивен план – за ранно съдействие при възникнали спорове, както и по отношение националното и европейско законодателство и въпросите, свързани със защита на потребителите. Визия за необходимите последващи действия след приключване изпълнението на договора.

