



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Комисия за защита на потребителите – основна цел и дейност	3
2. Основни групи стоки и най-често срещани опасности	3
3. Процедури и указания за разглеждане на жалби на потребители или други заинтересовани лица, правна уредба, участници, ред за разглеждане на жалбите на потребителите	5
4. Подаване на жалба или сигнал	7
4.1. Изготвяне на жалба - Наименование на институцията, до която е адресирана, име и адрес на жалбоподателя, име и адрес на търговеца, срещу когото е жалбата, конкретно формулиран проблем/искане, документи, удостоверяващи покупко-продажбата	8
4.2. Изпращане на жалбата	8
5. Потенциални опасности за потребители в различни сектори на търговията: за деца, гаранции и рекламации, опасни стоки, мобилни оператори, безопасни покупки по интернет, финансови услуги, неравноправни клаузи в потребителските договори, нелоялни практики- договори по телефона, реклама	8
6. Закон за потребителския кредит	18
7. Установени конкретни нелоялни търговски практики при сключване на договори от разстояние	28

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



1. Комисия за защита на потребителите – основна цел и дейност

Целта на настоящата консултация е да укаже реда, по който потребителите могат да подават сигнали, жалби и молби до Комисията за защита на потребителите при нарушаване на правата, предоставени им от Закона за защита на потребителите.

Основните права на потребителите са следните:

- право на информация за стоките и услугите;
- право на защита срещу рискове от придобиването на стоки и услуги, които могат да застрашат живота, здравето или имуществото им;
- право на защита на икономическите им интереси при придобиването на стоки и услуги при заблуждаваща, непочтена и неразрешена сравнителна реклама, нелоялни търговски практики и способи за продажба, неравноправни договорни условия и предоставянето на гаранции за стоките;
- право на обезщетение за вреди, причинени от дефект на стоки;
- право на достъп до съдебни и извънсъдебни процедури за разрешаване на потребителски спорове;
- право на образование по въпроси, отнасящи се до защитата им;
- право на сдружаване с цел защита на интересите им;
- право на представителство пред държавните органи, вземащи решения по въпроси, които ги засягат.

Потребител е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не се предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по Закона за защита на потребителите действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.

2. Основни групи стоки и най-често срещани опасности

Детско облекло с връзки

В тази група стоки попадат всички видове дрехи - спортни комплекти, панталони, поли, блузи, детски бански костюми, рокли, пижами и т.н.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

В зависимост от това къде са поставени връзките основните рискове докато децата играят на детските площадки, водни пързалки, карат колело, качват се или слизат от превозните средства са рискове от нараняване и удушване.

Детски обувки и облекло с дребни части

Много често детското облекло е декорирано с дребни елементи – пайети, камъчета, цветчета, капси и др. и когато те се отделят лесно – със сила по-малка от допустимата за деца то тогава те крият риск за здравето и безопасността на децата – могат да погълнат и вдишат дребните елементи което да доведе до задавяне и задушаване.

Стълби

Риск от падане и сериозни наранявания.

Запалки

Запалките с необичаен външен вид са например запалки или специфични поставки на запалки, които по своя външен вид приличат на играчки, герои от анимационни филми, пистолети, часовници, телефони, храни или напитки и т.н. Съществува риск от изгаряния и пожар, тъй като запалките са привлекателни за деца особено на възраст под 51 месеца.

Стоки за шега

Това са стоки, от които при използване удря ток – “лоша/груба шега” с външен вид на химикалки, пакетче дъвки, ключодържател, наподобяващ дистанционно за кола, шоколадчета, телбод, електронни игри, фенерчета колички и др. Генерираните върхов ток и импулсни заряди превишават допустимите безопасни норми и уредите трябва да се считат за опасни за здравето и безопасността на потребителите.

Стоки имитиращи храни

"Стоки, имитиращи храни" са стоки, които, макар че не са храни, имат форма, мирис, цвят, външен вид, опаковка, етикетиране, обем, количество или размер на храни.

Потребителите - особено децата, могат да ги объркат с храни, в резултат на което да ги поставят в устата си, да ги смучат, да отхапят парче от тях или да ги погълнат, което

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

може да съдържа рискове за здравето и безопасността им и да причини например задушаване, отравяне, перфориране или запушване на храносмилателния тракт.

Скейтборди

Риск от падане и нараняване

Лазерни показалци

Риск за зрението когато се насочва срещу незащитено око

Детски площадки

Най-често срещаните несъответствия:

- Липса на ударопоглъщаща настилка – използвани са цимент и асфалт;
- Наличие на стърчащи и ръждиви крепежни и всякакви други елементи при огради, пейки, пързалки, люлки и др. (като болтове, ламарини, тръби и др.);
- Липса на отделни елементи на съоръжението като: седалки на люлки и пейки, липса на стъпала на пързалки, счупени улеи на пързалки.

Самоделно оборудване

В тази група попадат чукове, триони, бургии, ключове, отвертки, лозарски ножици, кирки, мотики и др. изработени от метал. Риск от нараняване.

3. Процедури и указания за разглеждане на жалби на потребители или други заинтересовани лица, правна уредба, участници, ред за разглеждане на жалбите на потребителите

Компетентен орган

Сигналите, жалбите и молбите се изпращат до Комисията за защита на потребителите (КЗП), която е компетентният орган да разгледа конкретния случай и да вземе решение

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

по него.

Правоимащи лица

Всеки потребител може да подаде сигнал, жалба или молба до Комисията за защита на потребителите при нарушаване на негово право.

Необходими документи

За настоящата услуга не се предвиждат други документи освен самите сигнал, жалба или молба - свободен текст. Писмените жалба, молба или сигнал следва да съдържат пълното име и адреса на подателя, естеството на искането подпис, както и телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива.

Вътрешен ход на административната услуга

Сигналите, жалбите и молбите могат да се подават писмено, устно или по друг подходящ начин. Когато е необходимо сигналът, жалбата или молбата да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения. Комисията завежда с входящи номера и регистрира подадените до нея сигнали, жалби и молби и образува производство за разглеждането им.

Не се завеждат и не се образува производство по анонимни предложения, сигнали и жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години. Комисията насочва потребителя и му разяснява неговите права и задължения. На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват съображенията за това.

Получените и заведени жалби в КЗП, в които са изложени обстоятелства, компетенциите по които са възложени на друг контролен орган, се препращат за

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



предприемане на действия най-късно 7 дни от датата на постъпването им. Писмото, с което се препраща жалбата се адресира и до потребителя за информация и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.

Не се разглеждат сигнали, жалби и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Тези от тях, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това. На сигнали, жалби и молби по въпроси, за които има решение, но съдържат нови обстоятелства, се отговаря само за новите обстоятелства.

Когато по сигнала, жалбата или молбата не е нужно да се извършва проверка, Комисията разглежда случая и взема решение в 14-дневен срок, а в останалите случаи - в едномесечен срок от датата на постъпването на сигнала, жалбата или молбата. По изключение, когато за решаването на конкретна жалба/сигнал е необходимо извършването на проверка с по-висока степен на фактическа сложност, събиране на допълнителни доказателства по случая, което предопределя повече технологично време от законоустановения срок, жалбоподателя задължително следва да бъде уведомен за това писмено, като се изложат мотивите за това.

Решението се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица и организации, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му. Решения с голямо обществено значение могат да се разгласяват чрез печата или по друг подходящ начин по преценка на Комисията. Ако не е уважено дадено искане, Комисията в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.

4. Подаване на жалба или сигнал

Как да подадем жалба или сигнал в шест стъпки?

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



Уважаеми потребители,

Преди да пристъпите към съставянето и подаването на Вашата жалба, Ви съветваме да обърнете внимание на следното:

а. Изготвяне на жалбата

За да бъде образувано производство по разглеждане на Вашата жалба, тя трябва да съдържа следните задължителни реквизити:

Наименование на институцията, до която е адресирана

Вашите имена и адрес

Име и адрес на търговеца, срещу когото е жалбата

Вашият конкретно формулиран проблем/искане

Документи, удостоверяващи покупко-продажбата

б. Изпращане на жалбата

Препоръчваме Ви да ползвате електронната форма, поместена на сайта. Тя ще Ви улесни да изложите по-ясно обстоятелствата по съществуващия проблем и да следвате задължителните реквизити, за да окомплектовате жалбата си според изискванията на ЗЗП. Това ще позволи по-бързата реакция на КЗП по Вашата жалба, сигнал или предложение. За изпращане на жалби чрез електронната форма на сайта вече не се изисква електронен подпис. Когато ползвате електронната форма за изпращане на Вашата жалба, разгледайте картата на България и изберете града, в който се намирате. След това следвайте стриктно указанията за попълването на полетата, като не пропускайте да прикачите всички документи, свързани със спора. Жалби, сигнали и предложения до КЗП можете да изпращате и чрез официалния имейл на институцията .

5. Потенциални опасности за потребители в различни сектори на търговията: за деца, гаранции и рекламации, опасни стоки, мобилни оператори, безопасни покупки по интернет, финансови услуги, неравноправни клаузи в потребителските договори, нелоялни практики- договори по телефона, реклама

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

ЗА ДЕЦА

- За да бъде осигурено свободното движение на стоки е необходимо да съществува едно минимално ниво на безопасност, задължително за всички продукти. Производителите на стоки и лицата, предоставящи услуги, са длъжни да предлагат стоки и услуги на потребителите след извършване на дейностите по оценяване и удостоверяване на съответствието им с нормативно установените изисквания за безопасност. Тези нормативни изисквания се определят преди всичко от българските стандарти, препоръките на Европейската комисия, актуалното състояние на науката и техниката и предвидимите очаквания на потребителите за безопасност. Етикетът задължително трябва да съдържа информация за производителя и вносителя, ако е необходимо указания за употреба, като тази информация трябва да бъде разбираема, достъпна, ясна, на български език, лесна за отличаване и да не бъде подвеждаща. При несъответствие или повреда на стоката в гаранционния срок потребителят може да упражни правото си на рекламация в срок до две години, считано от доставянето на потребителската стока.

- Преди всичко винаги купувайте играчки от сигурни магазини и онлайн пунктове за продажба, тъй като те обикновено приемат рекламации. Проверявайте внимателно купените най-вече онлайн играчки, тъй като някои нелоялни търговци продават фалшиви играчки. Също така четете всички предупреждения и инструкции, като купувате само играчки, които имат маркировката „СЕ”, която е гаранция за безопасност. Спазвайте и възрастовите изисквания, особено символа за непригодност за деца под 3 години.

- Следете внимателно инструкциите за правилно сглобяване и използване, като наблюдавате дали Вашите деца също ги спазват. Проверявайте играчките от време на време за счупвания и износване, като и за останали от невнимание полимерни опаковки, които носят риск от задушаване. Важно е да научите децата си да си разтребват играчките, за да избегнат злополуките с тях.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

- Преди всичко обяснете на детето си рисковете, които биха могли да го застрашават на детската площадка, за да сте сигурни, че си играе по безопасен за него начин. Проверете настилката и съоръженията за тяхната сигурност и безопасност – камъни, дървени стърготини, стъкло и т.н. При входа вижте дали теренът е ограден и дали има упътващи знаци за това кой отговаря за сигурността.
- Ако забележите съоръжения, които могат да бъдат опасни за децата (например недостатъчно укрепени, повредени или липсващи елементи, корозирани или счупени дръжки или парапети, нееднородна повърхност, липсваща настилка и т.н.), тогава информирайте за това най-напред собственика или управителя на терена. Детските площадки, намиращи се в обществени помещения, училища и детски градини често са собственост на общината или на частни лица – потърсете табела кой е отговорен за безопасността на съоръженията.
- Търговецът е задължен да ви предостави информация за основните материали, от които са изработени трите съставни части – лицева част, подплата и стелка, външно ходило. Освен това вие трябва да се поинтересувате за името на производителя или вносителя и указанията за поддръжка.
- Цената на обувките трябва да е обявена ясно и четливо в български лева.
- При покупката търговецът е длъжен да ви издаде касова бележка, която е документ за извършената сделка и при дефектна или опасна стока, вие можете да предявите рекламация.
- Информацията за обувките трябва да бъде означена чрез пиктограми или с текстово означение на български език, или с комбинация от двете, нанесени поне на едната обувка от всеки чифт.
- В случай, че вида на материалите на закупените от потребителите обувки не съответства с обявената върху етикета информация, отговорността се носи от търговеца, който е извършил продажбата без значение къде са произведени изделията.
- Търговецът е задължен да ви информира за състава на стоката, нейните характеристики, цена и начин на поддръжка.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



- Наименованието, описанието и спецификата на съдържанието на текстилните влакна трябва да са посочени с ясен, разбираем текст в рекламните, каталожните и търговските документи, отнасящи се до опаковката, етикетировката и маркировката.

ГАРАНЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

- Какви са правата Ви, когато стоката, която току-що сте закупили, не работи? Когато стоките се продават на потребителите, те трябва да отговарят на описанието и предназначението си и да притежават задоволително качество. При несъответствие на закупената от Вас стока или услуга, имате право да предявите рекламация. При предявяването на рекламацията може да се позовете на гаранцията, която предоставя Законът за защита на потребителите – законовата гаранция, или на търговската, предоставяна от търговеца. Вие решавате в зависимост от това коя е с по-изгодни условия за Вас. Вие имате право на рекламация и за стоки втора употреба и стоки, закупени по Интернет.
- Какъв е срокът за предявяване на рекламация на стока, когато се позовавате на законовата гаранция?

Срокът на гаранцията за стоки е 2 години, но не по-късно от 2 месеца от установяване на несъответствието.

Ако дефектът или несъответствието на стоката се прояви до 6 месеца след доставката ѝ, се приема, че е съществувало при доставката ѝ. В този период тежестта на доказване на съответствието на стоката с договореното е на търговеца.

Ако се докаже, че несъответствието се дължи на естеството на стоката, то Вие не може да се възползвате от правото си на законова гаранция.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



Има изключение от двугодишната гаранция. Това са случаите, в които се касае за стоки, чийто „естествен” живот е по-кратък от 2 години, като например бельо, чорапи и др.

- Какъв е срокът за предявяване на рекламация на услуга, когато се позовавате на законовата гаранция?

Рекламация на услуга може да предявите до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата.

Важно е преди ползването на услугата да изискате максимална информация (по възможност в писмена форма) от търговеца – срокове, условия за извършване, вид на влаганите материали, цена, начин на плащане и др.

- Къде и как се предявява рекламацията?

Рекламацията се предявява в търговския обект пред търговеца или упълномощено от него лице, на адреса на управление на търговеца или на друго място, посочено от търговеца.

Рекламацията се предявява устно или писмено.

- Трябва ли да ходя до сервиза или производителя?

Не. Магазинът, от който сте закупили стоката, трябва да придвижи рекламацията Ви.

- Какво трябва да знаете, когато се позовавате на законовата гаранция?

За предявяване на рекламация е необходимо да пазите своята касова бележка, фактура, протокол или друг документ, доказващ покупката.

Търговецът е длъжен да впише рекламацията Ви в регистър за рекламации, независимо от това дали я счита за основателна или – не.

Ако търговецът приеме, че рекламацията Ви е основателна, то той трябва в едномесечен срок да извърши ремонт на стоката или да я замени с нова.

Срокът започва да тече от датата на предявяване на рекламацията.

Привеждането на стоката с договореното е безплатно за Вас.

Не трябва да понасяте значителни неудобства при ремонта на стоката.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



Ако търговецът не приведе стоката в съответствие с договора в рамките на месец, имате право да претендирате за възстановяване на заплатената от Вас сума или за отбив от цената на стоката.

Трябва и да знаете, обаче, че не можете да претендирате за възстановяване на заплатената сума, ако несъответствието на закупената стока е незначително.

Ако не постигнете споразумение с търговеца, можете да подадете жалба срещу него в най-близкия регионален офис на Комисия за защита на потребителите или по електронната поща. В случай че стоката е закупена извън България в държава от ЕС, Вие можете да се обърнете към Европейски потребителски център - България:

<http://www.ecc.bg/>

ОПАСНИ СТОКИ

Безопасна е онази стока, която при нормална и разумно предвидима употреба не създава риск за живота и здравето на хората.

Допустимият риск е минимален, съвместим с естеството на стоката и е приемлив за потребителя.

Всяка стока, която не отговаря на изискванията за безопасност, трябва да бъде забранена за реализация, а потребителите да бъдат обезщетени за претърпените вреди.

- Какви могат да бъдат дефектите на стоките, които ги правят опасни?

Конструктивни: при които е сгрешена техническата концепция, в резултат на което, всички произведени по нея стоки, са опасни.

Производствени: възникнали в процеса на създаване на стоката и засягащи по правило отделни стоки или партии.

Инструктивни: резултат от погрешно дадени указания за монтаж и/или употреба, непосочени рискове и др. в резултат на което една принципно добра стока се превръща в източник на непредвидими рискове.

Една стока не може да се приеме за опасна само и единствено поради факта, че на пазара има по-съвършен от техническа гледна точка продукт.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

- Коя услуга е безопасна?

И при услугите важи правилото, че за безопасни се считат онези, които по време на тяхното предоставяне или при тяхното ползване не застрашават живота или здравето на потребителите. При преценката се вземат предвид характеристиките на услугата и дадените от предоставящия я указания за използване на резултатите от нея и за предпазване от рискове.

- Как да се предпазите от опасни стоки?

- Избягвайте да купувате стоки от рискови обекти като сергии на улицата, амбулантни търговци и др.
- Не купувайте стоки с подозрително ниски цени.
- Избягвайте стоки, които нямат информация на български език.
- Не купувайте стоки, чието използване не Ви е ясно, без да се уверите, че съдържат детайлни указания за монтаж и употреба на разбираем за Вас език.
- Преди употреба внимателно се запознайте с изискванията за безопасност и ги следвайте стриктно.
- Следете съобщенията в пресата за разкритите на българския пазар опасни стоки и услуги.
- Преди покупка направете справка със сайта на Комисията за защита на потребителите, където са публикувани регистри с пълна информация за разкритите на българския и европейския пазар опасни стоки: www.kzp.bg

· Какво да направите, ако придобиете опасна стока?

Ако закупите стока с дефект, който я прави опасна, имате право да предявите рекламация, като поискате от търговеца да го отстрани за собствена сметка или да замени стоката с нова.

Ако ремонтът или замяната не бъдат извършени в срок от един месец от предявяване на рекламацията или ако те не бъдат извършени по удовлетворителен за потребителя начин, той може да развали договора и да иска обратно заплатената цена или намаляване на цената в съответствие с тежестта на дефекта.

· Имате ли право на обезщетение за причинени от дефектна стока вреди?

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

Ако закупите стока с дефект, който я прави опасна, имате право да предявите рекламация, като поискате от търговеца да го отстрани за собствена сметка или да замени стоката с нова.

Ако ремонтът или замяната не бъдат извършени в срок от един месец от предявяване на рекламацията или ако те не бъдат извършени по удовлетворителен за потребителя начин, той може да развали договора и да иска обратно заплатената цена или намаляване на цената в съответствие с тежестта на дефекта.

МОБИЛНИ ОПЕРАТОРИ

Преди всичко, потребителите трябва да знаят, че договор може да бъде сключен и по телефона, без да е необходимо да полагат подписа си под писмен документ.

- Какво трябва да знаят потребителите при този тип сделки, за да не бъдат подвеждани?
- Когато им бъде отправяно предложение за сключване на договор по телефона, да слушат внимателно това, което им се казва, да задават на момента всеки въпрос, който им възниква. За предпочитане е да не дават съгласието си веднага, а да настояват да се запознаят писмено с условията на договора. Потребителите трябва да знаят, че законът им дава право да се откажат от договора в рамките на 7 работни дни, без да дължат обезщетение или неустойка и без да посочват причина, освен в случаите когато потребителят заяви изрично, че желае договорът да влезе в сила преди изтичането на 7-те дни.
- Всички мобилни оператори ли се възползват от този тип предлагане на услуги?
- Важно е да се отбележи, че сключването на договори от разстояние не е незаконна практика и е регламентирано в Закона за защита на потребителите. В такива случаи законът задължава доставчика да потвърди писмено информацията за своето име и адрес за кореспонденция, правото на потребителя да се откаже от договора и условията, при които може да го направи.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



- Как да си търсят правата, ако вече операторът е сключил с тях договор, без абонатът да разбере?
 - В такъв случай потребителят трябва да се обърне към съда. Комисията за защита на потребителите може да извърши проверка, да наложи санкции за констатираните нарушения или мярка за забрана, но не и да разтрогва договори. Това изцяло е в правомощията на съда или добронамереност на търговеца.
 - Можем да посъветваме потребителите да бъдат бдителни при предлагането на договори по телефона.
- Как да предпазя личната си информация при пазаруване по интернет?
 - Избягвайте да давате лична информация (консуматорски навици, състав на домакинството си), тъй като това може да доведе до нежелани търговски оферти. Четете внимателно условията за ползване на Вашите лични данни; не се притеснявайте да питате дали те не се изпращат на трета страна. Никога не давайте ПИН кода на вашата кредитна карта! Приемайте само транзакции, направени със сигурно плащане, означено с малко заключено катинарче или ключ в долната част на екрана. При използване на обществен компютър, не запазвайте в брауъра използваните от вас пароли.
 - Преди да поръчате определена стока по интернет и най-вече преди да я платите, си задайте следните въпроси, които ще Ви помогнат при Вашия избор:
 - Ясно обозначен ли е търговецът (име, адрес, регистър)?
 - Наясно ли сте със стойността на доставката, данъците и митническите такси?
 - Наясно ли сте с предложените гаранции, особено за видео, компютър или оборудване от електрически уреди?
 - Наясно ли сте със сроковете и условията на продажба? Внимавайте за срокове, които ограничават правата ви!
 - Как да съм сигурен, че няма да бъда подведен?
 - Бъдете наясно, че езикът и разширението на уебсайта (.fr, .es., .hu т.н.) не определят на всяка цена държавата и страната-членка, където е установен продавачът.

Също така Ви препоръчваме да не се доверявате на специални оферти и реклами, които

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



изглеждат „прекалено хубави, за да са истина“. Имайте предвид факта, че ако поръчката е потвърдена чрез e-mail доставката на продукта все още може да бъде отказана от търговеца, защото електронното потвърждение обикновено не означава сключване на договор.

- Как да съм сигурен, че няма да настъпят проблеми с плащането?

• Преди да потвърдите вашата поръчка, трябва да имате възможност да коригирате евентуални грешки. Вашето съгласие се изразява с двойно щракане: едно щракане, за да удостоверите поръчката и едно щракане, за да потвърдите удостоверенето. Помислете за запазването на резюме на Вашата поръчка, потвърждение на транзакцията, а също и на сроковете и условията на продажбата към датата на поръчката. Ако въпреки това след плащането възникне някакъв проблем не се колебайте да се свържете незабавно с търговеца и да направите reklamacия.

Внимавайте: върху резюмето от вашата поръчка някои сайтове автоматично добавят продукт или услуга (например застраховка), за да ви накарат да направите следваща покупка. Преди да потвърдите поръчката, можете да откажете този нов продукт като го извадите от вашата „кошница“.

· До каква информация за доставчика на стоката или услугата имам право на достъп?

• Доставчикът на услуги е задължен да предоставя пряк и безпрепятствен достъп на потребителите до информация за:

- името или наименованието си;

- постоянния си адрес

- данни за кореспонденция, включително телефон и адрес на електронна поща, за осъществяване на пряка и навременна връзка с него;

- данни за вписване в търговски или друг публичен регистър;

- информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му, когато тази дейност подлежи на уведомителен, регистрационен или лицензионен режим.

• Не предприемайте поръчка от доставчик, за когото липсва тази информация!

· Какви са правата ми в случай, че искам да анулирам поръчката?

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

- В ЕС вие имате право да анулирате онлайн покупката в срок от 7 работни дни - "период за размисъл", който започва да тече от деня, в който получите поръчаните продукти. В този период може да решите да анулирате поръчката, поради каквато и да е причина, дори само да сте си променили мнението. Продавачът е длъжен да ви върне парите в срок от 30 дни. Възстановената сума трябва да включва всички понесени от вас разходи.

- Внимание!! Седемдневният период за размисъл не се отнася до резервации за хотел, наемане на автомобил, самолетни билети и други, ако купувате от частно лице, а не от професионален търговец.

- Когато закупите стока по пощата, телефона или интернет от търговец, базиран в ЕС, вие имате същото право двегодишна гаранция, каквото бихте имали, ако бяхте купили стоката от магазин. Нямаме право обаче да искате възстановяване на сумата от търговеца, ако дефектът е незначителен - например неотрязан конец или разпорен шев на дреха.

- Примерни случаи за проблеми при покупки по интернет

- Български потребител прави поръчка на детски дрехи от френски сайт. Дни по-късно от кредитната карта на потребителя е изтеглена сумата за направената от него поръчка по-рано. Два месеца по-късно потребителя не получава поръчаните стоки. Потребителя е правил многократни опити да се свърже с търговеца, но неуспешно.

- Потребител от Великобритания поръчва по интернет от български търговец голямо количество парфюми на стойност 792.96 евро. Когато ги получава, обаче, с изненада установява, че стоките са фалшиви, а освен това са и различни от поръчаните от него артикули. Потребителят пише на търговеца за проблема, но последният отказва да окаже съдействие по жалбата.

6. ЗАКОН ЗА ПОТРЕБИТЕЛСКИЯ КРЕДИТ

ЗА КОИ КРЕДИТИ СЕ ПРИЛАГА ЗАКОНЪТ?

- потребителски кредити в размер от 400 до 147 000 лв.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



- договори за лизинг, които предвиждат възможност за закупуване на стоката;
- предвидена е специална уредба за овърдрафтите*;
- Въпреки че като цяло законът не се прилага спрямо ипотечни кредити, той въвежда определени изисквания и за този вид договори.

При ипотечните кредити кредиторите са задължени да предоставят преддоговорна информация в определен обем, макар и не в стандартна форма като при потребителските кредити. Новите изисквания на закона са задължителни спрямо рекламните на ипотечни кредити и проверката и оценката на кредитоспособността на потребителя.

*"Овърдрафт" е кредит, при който е предвидена възможност потребителят да ползва средства, които надвишават наличността по разплащателната му сметка.

ЗА КОИ КРЕДИТИ ЗАКОНЪТ НЕ СЕ ПРИЛАГА

- потребителски кредити в размер под 400 лв. и над 147 000 лв.
- кредити, предлагани на ограничен кръг лица (кредити, предоставяни от работодатели на работници и служители, студентски кредити, кредити, предоставяни от взаимоспомагателни каси и кооперации на техните членове);
- потребителски кредити, предлагани при условия, по-благоприятни от пазарните, при които не се начислява лихва или други разходи, и кредити със срок по-кратък от три месеца;
- заеми, предоставени от заложни къщи;
- други изключения – договори, които не могат да бъдат определени като потребителски кредити – например лизинг, без клауза за изкупуване.

КОИ СА СТРАНИТЕ ПО ДОГОВОРИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ

- Потребител – всяко физическо лице, нетърговец.
- Кредитор – всяко физическо или юридическо лице, което по занятие се занимава с предоставяне на кредити – банки, небанкови финансови институции, лизингови дружества и други лица, предоставящи потребителски кредити.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

КАКВИ НОВИ ИЗИСКВАНИЯ ВЪВЕЖДА ЗАКОНЪТ

- предоставяне на предоговорна информация на потребителя във формата на Стандартен европейски формуляр;
- право на отказ на потребителя от сключен договор за кредит в рамките на 14 дни от датата на сключването му;
- задължение за оценка на кредитоспособността на потребителя;
- нови изисквания към рекламата на потребителски и ипотечни кредити;
- в договора се разширява обхватът на задължителните елементи, като например се включва важно изискване към кредитодателя, когато лихвата е плаваща, да посочва изрично условията, при които тя ще се променя в бъдеще.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРЕДДОГОВОРНА ИНФОРМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ВЪВ ФОРМАТА НА СТАНДАРТЕН ЕВРОПЕЙСКИ ФОРМУЛЯР

- Предназначението на този формуляр е да даде възможност на потребителя да обмисли условията по предлагания кредит и въз основа на данните във формуляра да прецени доколко предлаганият кредитен продукт е подходящ за него. Всички кредитори са длъжни да предоставят стандартен европейски формуляр по определен образец, който има за цел да позволи на потребителите лесно да сравняват условията по предлаганите на пазара потребителски кредити.
- Информацията във формуляра се предоставя по ясен и разбираем за потребителя начин с еднакъв шрифт. Сред най-важните елементи на съдържанието са:

- максимален размер на кредита или искана сума;
- информация кога и как ще се получат парите;
- срок на договора;
- размер и брой на погасителните вноски;
- обща сума за връщане;
- обезпечение;
- лихвен процент – дали е фиксиран или променлив (плаващ);

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

- годишен процент на разходите (ГПР).

ГПР е индикатор за реалната цена на кредита, позволяващ обективно сравняване на разходите по кредитите. Това е най-точният показател, който може да се използва за сравняване цената на два кредита и включва дължимата за връщане от потребителя главница, заедно с всички разходи – преки и косвени, лихви, такси, комисиони и др. Изчисляването на ГПР се извършва по формула от кредиторите и се изразява в процент. Потребителят няма право да се откаже от правото си да се запознае с предоставяната от кредитора предоговорна информация.

Подобен стандартен формуляр за предоговорна информация се предоставя задължително и при овърдрафтите, като разликата му с този за класическия потребителски кредит се е наложила поради спецификата на овърдрафта – неговия кратък срок или дори условие за връщане на кредита.

При ипотечните кредити няма изискване за предоставяне на формуляр, но кредиторите са длъжни да информират потребителя за условията по договора за кредит преди неговото сключване.

По-съществените елементи от тази информация са:

- главница;
- срок;
- размер, брой, периодичност и датите на погасителните вноски
- общата дължима сума за времето на кредита, заедно с лихвите и другите

разходи, които могат да възникнат;

- обезпеченията;
- лихвения процент;
- ГПР;
- данни относно евентуално просрочие и някои други задължения.

Потребителят има право да поиска от кредитора да му бъдат разяснени елементи от предоговорната информация, които не разбира, което да му позволи да прецени доколко предлаганият кредит е подходящ за него.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

ПРАВО НА ОТКАЗ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ОТ СКЛЮЧЕН ДОГОВОР ЗА КРЕДИТ

- Законът за първи път въвежда правото на отказ при потребителското кредитиране. Правото на отказ представлява възможност до 14 дни след сключването на договора потребителят да се откаже от него. То предоставя още една възможност на потребителя да обмисли решението си за вземане на потребителски кредит.
- При упражняване на право на отказ, потребителят е длъжен да изпрати уведомление до кредитора за отказ от сключения договор; както и да върне получената сума, заедно с начислената договорна лихва за периода, през който е ползвал отпуснатите му средства, но не по-късно от 30 дни след изпращане на уведомлението до кредитора.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ОЦЕНКА НА КРЕДИТОСПОСОБНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРЕДИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА КРЕДИТ

По силата на новия закон вече всички кредитори са задължени да проучват кредитоспособността на своите клиенти. Потребителите са длъжни да предоставят коректна, точна и пълна информация за финансовото си състояние. Кредиторите ползват за оценка на кредитоспособността и данните за потребителя в информационните бази относно задлъжнялостта.

КАКВИ СА ИЗИСКВАНИЯТА В ЗАКОНА СПРЯМО РЕКЛАМАТА

Новият ЗПК въвежда някои нови изисквания спрямо рекламата.

Задължителните елементи, които трябва да съдържа една реклама, в случай че в нея се посочва лихвен процент или друго число, свързано с разходите по кредита, са следните:

- лихвения процент, фиксиран или променлив и информация за всички разходи по кредита;
- общия размер на кредита;
- ГПР, без кредитите за овърдрафт (за тях не би могло да бъде изчислен);
- срока на кредита;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



- цената на стоката или услугата, когато тя се заплаща в брой, както и размера на авансовото плащане, когато кредитът се отпуска под формата на разсрочено плащане на стока или услуга;
- общата сума, дължима от потребителя (главница и лихви), и размера на вноските.
- Информацията трябва да е ясна, разбираема, лесна за възприемане и придружена с представителен пример.

С цел да бъде постигната по-голяма прозрачност относно предлаганите условия по кредитите и ограничаване на възможността за разпространение на подвеждащи реклами е въведено изискване определени елементи, ако ги има в писмените реклами за кредити (както потребителски, така и ипотечни), да бъдат предоставяни задължително с еднакъв по размер, вид и формат шрифт. Тези елементи са следните:

- лихвения процент и посочване дали той е фиксиран или е променлив;
- ГПР;
- максималния размер на кредита.

КАКЪВ Е РЕЖИМЪТ НА ПРЕДСРОЧНО ПОГАСЯВАНЕ НА КРЕДИТА ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Потребителят има право по всяко време изцяло или частично да погаси кредита си.
- Кредиторът няма право да събира такса за предсрочно погасяване при договорите за потребителски кредит, уговорени с променлив лихвен процент, и при договорите за кредит под формата на овърдрафт.
- Кредиторът може да претендира такса единствено при договорите за кредит с фиксиран лихвен процент в рамките от 1% до 0.5% от предсрочно погасената сума. В тези случаи таксата е до 1%, ако до края на договора остава повече от 1 година, и не повече от 0.5%, ако оставащият период е по-малък от 1 година.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

КАКВО МОЖЕ ДА НАПРАВИ ПОТРЕБИТЕЛЯТ, КОГАТО СА НАРУШЕНИ НЕГОВИТЕ ПРАВА И ЗАКОННИ ИНТЕРЕСИ

Ново в закона е и задължението за всички кредитори да разработят вътрешни правила и процедури за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители, свързани с отпускането на потребителски кредити, както и да предоставят на потребителите информация за това. Съгласно закона кредиторът е длъжен да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с потребителски кредит в срок до 30 дни от получаването му. В случай че потребителят не получи от страна на кредитора удовлетворение на претенциите си, той може да се обърне към съответния извънсъдебен орган.

Ако потребителят има оплаквания, че кредиторът не изпълнява задълженията си по закона или има съмнение за нередности в договора за кредит, той може да подаде жалба до Комисията за защита на потребителите, включително към регионалните ù дирекции на територията на страната.

Когато потребителят счита, че са нарушени правата му по Закона за потребителския кредит, освен по традиционния ред – пред съд, той може да подаде жалба и пред помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите, където би могъл да получи удовлетворение по извънсъдебен ред – чрез споразумение с кредитора.

Жалбата пред кредитора не е предпоставка за подаване на жалба и за разрешаване на спора по извънсъдебен ред чрез сезиране на съответната помирителна комисия.

Когато Вашите права по ЗПК са нарушени, Вие може да подадете жалба до Комисията за защита на потребителите чрез интернет страницата на Комисията или чрез офисите на регионалните дирекции на комисията.

НЕРАВНОПРАВНИ КЛАУЗИ В ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ДОГОВОРИ

Четете внимателно всички клаузи в договорите. При неяснота поискайте разяснения, а при нужда потърсете адвокат.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика” 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

Не подписвайте договор преди да сте си изяснили смисъла на клаузите в него или на който пише, че сте запознат с условия, които не познавате.

Преди да сключите дългосрочен договор или договор на висока стойност, особено изготвен от другата страна, го проучете внимателно на спокойствие у дома.

Посъветвайте се с адвокат.

При евентуален спор, от полза ще са Ви съпътстващите договора документи – касови бележки, фактури, гаранционни карти, предварителни и приемо-предавателни протоколи и др.

Неравнопавна клауза в договор, сключен с потребител, е всяка уговорка в негова вреда, която не отговаря на изискването за добросъвестност, т.е:

- клаузата не е индивидуално уговорена;
- води до значително и неоправдано неравновесие в правата и задълженията на страните;
- неравновесието е такова, че ощетява потребителя;

Първият и основен сред тях изисква в договора да няма „значително и неоправдано несъответствие между правата и задълженията на страните в ущърб на потребителя”. Водещи критерии при преценката на несправедливостта на отделни договорни условия са:

- вида на стоките и услугите, предмет на договора;
- обстоятелствата, съпътстващи сключването на сделката;

Съществуват определени групи уговорки, които законът забранява да бъдат включени в договори, а ако бъде направено, то те да нямат обвързваща сила и се считат за нищожни. По правило това са клаузи, които пряко противоречат на закона или го заобикалят.

С цел да осигури максимална защита на потребителите, ЗЗП обявява за нищожни редица клаузи, които поставят потребителя в особено неравностойно положение спрямо търговеца или създават сериозен риск за увреждане на неговите интереси. Най – общо казано, това са случаи, при които на търговеца се дава право едностранно и без обективни предпоставки да променя първоначалния договор, да определя

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



съответствието на предадения продукт с уговорените характеристики, както и такива, които водят до блокиране на правото на потребителя да търси защита.

- Може ли производителят да добавя клаузи, които изключват или ограничават отговорността му?

Не, производителят няма право да добавя клаузи, които:

- Освобождават или ограничават отговорността на производителя, произтичаща от закон, в случай на смърт или телесни повреди на потребителя, причинени в резултат на действие или бездействие от страна на търговеца.
- Изключват или ограничават правата на потребителя, произтичащи от закон, по отношение на търговеца или доставчика или на друго лице при пълно или частично неизпълнение или неточно изпълнение на договорни задължения, включително изключване възможността за прихващане на задължение към търговеца или доставчика с друго насрещно вземане, което има спрямо него.
- Поставят изпълнението на задълженията на търговеца или доставчика в зависимост от условие, чието изпълнение зависи единствено от неговата воля.
- Позволяват на търговеца или доставчика да задържи заплатените от потребителя суми, в случай че последният откаже да сключи или да изпълни договора, като същевременно не предвижда право на потребителя да получи обезщетение на същата стойност при неключване или неизпълнение на договора от страна на търговеца или доставчика.

- Може ли търговецът да измени или прекрати едностранно договора?

Не, договорът не трябва да съдържа клаузи, които да позволяват на търговеца:

- Да прекрати действието на безсрочен договор без предизвестие, освен когато има сериозни основания за това.
- Да променя едностранно условията на договора въз основа на непредвидено в него основание.
- Да променя едностранно без основание характеристиките на стоката или услугата.

- Може ли търговецът да въвежда клаузи, които възлагат допълнителни задължения на потребителя, без да предвиждат такива за производителя?

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

Не, търговецът няма право да въвежда клаузи, които:

- Задължават потребителя при неизпълнение на задълженията му да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка.

Позволяват на търговеца или доставчика да се освободи от задълженията си по договора по своя преценка, като същата възможност не е предоставена на потребителя, както и да задържи сума, получена за престация, която не е извършил, когато сам прекрати договора.

- Предвиждат необосновано кратък срок за мълчаливо съгласие за продължаване на договора при непротивопоставяне на потребителя.

- Налагат на потребителя приемането на клаузи, с които той не е имал възможност да се запознае преди сключването на договора.

- Предвиждат цената да се определя при получаването на стоката или предоставянето на услугата или дава право на търговеца или доставчика да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора.

- Дават право на търговеца или доставчика да определи дали стоката или услугата отговаря на посочените в договора условия или му предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора.

- Налагат на потребителя да изпълни своите задължения, дори и ако търговецът или доставчикът не изпълни своите;

- Действителен ли е договорът, съдържащ неравноправни клаузи?

Наличието на неравноправна клауза в един потребителски договор не води до недействителност на договора като цяло, ако той може да съществува и е обвързващ за страните, но без неравноправната уговорка. Нейната липса ще бъде заместена от законовите норми или чрез тълкуване на другите клаузи на договора. ЗЗП изисква при съмнение относно действителното значение на дадена клауза, включена в договор между потребител и търговец, тя да се тълкува по благоприятен за потребителя начин.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



- Какви компетенции притежава КЗП относно договорите, съдържащи неравноправни клаузи?

Комисията за защита на потребителите:

Изготвя насоки или препоръки във връзка с конкретни неравноправни клаузи в договори с общи условия или в договори, използвани в определени отрасли или сектори на дейност;

Препоръчва използването на определени клаузи в договорите, използвани в определени специфични отрасли или сектори на дейност;

Води преговори с представители на сдружения на търговците относно изготвянето на примерни договори, приложими за определени отрасли или сектори на дейност.

7. УСТАНОВЕНИ КОНКРЕТНИ НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ ПРИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

- "Техническа грешка"

Оператор на Телеком се обажда на абонат и прави предложение за сключване на договор от разстояние. Въпреки, че потребителят отказва, според Телекома договора е налице. Абонатът получава сметка за дължима сума по договора. Подава възражение към Телекома. Получава отговор, в който се твърди, че има сключен договор. Според Телекома, ако потребителят пожелае да прекрати договора, то той ще дължи месечните такси до края на срока му.

Абонатът подава жалби към КРС и КЗП. Инспектори на КЗП извършват проверка и изискват запис на проведения телефонен разговор, в който Телекомът твърди, че е получил съгласието на абоната за сключване на договор от разстояние. Телекомът представя становище пред КЗП, че няма валидно сключен договор и че той е отразен в системата му поради техническа грешка. Телекомът анулира договора.

- „Уязвими групи"

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



НАЦИОНАЛНА
СТРАТЕГИЧЕСКА
РЕФЕРЕНТНА РАМКА
2007 – 2013



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

Практиката за сключване на „договор от разстояние“ е сравнително нова. Поради това потребителите не очакват, че са сключили договор след дадено съгласие по телефона. Техните представи за сключен договор и влизането му в сила е едва когато такъв да им бъде предоставен в писмен вид. От друга страна, поради проблеми със здравословното им състояние е възможно потребителите да не могат да вземат адекватно решение. Заради напредналата си възраст, те може и да забравят за направеното предложение и условията по него или физическото им състояние да ги възпрепятства да се възползват от правото на отказ от договора в рамките на предвидения в закона срок от седем работни дни.

„Непредоставена информация към потребителите за право на отказ от сключения договор“

Според закона потребителят има право да се откаже от сключения договор в рамките на 7 работни дни от датата на получаване на информацията относно условията на договора в писмен вид. Според писмена информация на Телекома правото на отказ на потребителя е в рамките на 14 дни, считано от датата на разговора проведен по телефона с потребителя. По този начин търговецът лишава потребителя от правото му на отказ, установено в ЗЗП.

- „Стикери за съобщение“

След проведен разговор с Телекома по телефон и получаването на съгласие от потребителя за сключване на договор, Телекомът е длъжен да достави писмената информация за отправената оферта. Представител на куриерска служба оставя стикер или съобщение на вратата на апартамента, на пощенската кутия, на вратата на входа или другаде (нерегламентирано къде), че лицето има пратка, с което Телекомът счита, че е изпълнил задължението си за предоставяне на писмената информация на потребителя. В нито един от случаите на постъпили жалби от потребителите не е предоставена обратна разписка или друго доказателство, с техен подпис, за това че Телекомът е изпълнил задължението си за доставка на писмената информация. Но без такава писмена пратка потребителите не са имали яснота че са сключили договор.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



Очакванията им са били, че в определен срок ще получат документ, въз основа на който бъдещите отношения с телекома предстои да бъдат установени.

Съвети:

- Потребителите трябва да знаят, че сключването на договор може да стане и по телефона, без да е необходимо да подпишат.
- Когато получат позвъняване и предложение за договор по телефона, да изискат да се запознаят писмено с условията на договора, преди да вземат своето решение дали да го сключат или - не.

Нелоялна търговска практика: Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга.....(по подробно виж раздел IV от Закона за защита на потребителите).

“Реклама е всяко направено съобщение във връзка с търговия, занаят или професия с цел да се стимулира реализация на стоки или услуги”.

- Кога една реклама може да се счита за заблуждаваща и да нарушава икономическите интереси на потребителите?

Когато съдържа:

- елементи на преувеличаване
- трудно доказуеми факти или полуистини
- фалшиви обещания
- скрити противоречия и трикове при рекламните оформлениа
- непълно описание
- фалшиви авторитети

Какви скрити противоречия и трикове се използват при рекламните оформлениа?

Разпространяват се рекламни листовки на верига магазини с обявени промоционални цени, оформени с едър набиващи се на очи шрифт, а в същото време в малки карета със

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на конкурентоспособността на българската икономика" 2007-2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от "Бизнес инкубатор – Бургас" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд
за регионално развитие
Инвестираме във вашето бъдеще



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„Развитие на конкурентоспособността
на българската икономика“ 2007-2013
www.opcompetitiveness.bg

ситни букви, се съобщава че фирмата си запазва правото за промени на цените или не носи отговорност за печатни грешки. Рекламират се потребителски стоки чрез брошура с промоционални цени, като се спестява на потребителя информацията, че промоцията важи за покупки при определени условия. /напр. над определена стойност/.

- Кое описание се счита за "непълно"?

Рекламират се услуги в рекламни листовки, в които се посочват само базисната цена на услугата. Когато потребителят, съблазнен от обявената ниска цена, реши да ползва услугата се оказва, че реално формираната цена далеч надхвърля рекламната. Като напр. епилация на част от тялото за определена цена, като посочената цена се отнася само за един сеанс, докато пълният ефект се постига след минимум пет сеанса. Потребителят е заблуден за стойността на целия лечебен цикъл. Предлагат се детски играчки без посочване на възрастта, след която могат да се използват.

- Кога рекламата е непочтена?

- Дискриминира и накърнява човешкото достойнство
- Предизвиква страх
- Използва данни за превъзходство на несъществени или трудно доказуеми качества

- Обещава лесни печалби, имитира известни фирми и марки

Рекламния пазар и търговската мрежа са залати с всевъзможни реклами на хранителни добавки от всякакъв произход и състав, на които се придават лечебни свойства. Освен това повечето хранителни добавки се продават предимно в аптеките и дрогериите, което допълнително респектира потребителя относно лечебните му качества.

Недопустимо е на продукт, който не е разрешен като лекарствен да се придават лечебни качества. Той може да помага, но не лекува.