

Модул 3

Права на потребителите и гаранции

Януари 2018

consumerlawready.eu

Съдържание

Въведение	5
Правилата за правата на потребителите и гаранциите различават ли се между държавите – членки на ЕС?	8
Може ли да не прилагам правилата за правата на потребителите и гаранциите?	8
Какъв е обхватът на прилагане на правилата за гаранциите?	8
Потребителските услуги също ли са обхванати?	9
Какви са възможните гаранции за стоките, продавани на потребител?	9
Кои са основните характеристики на законовата гаранция?	9
Кога се смята, че има липса на съответствие на потребителските стоки?	10
Кои са основните характеристики на търговската гаранция?	11
Може ли да представям законовата гаранция като търговска?	11
Съществува ли законова гаранция и за стоките втора употреба?	11
Какви са правата на потребителите при липса на съответствие?	12
Може ли да бъде ограничен свободният избор на потребителя по отношение на формите на обезщетяване в рамките на йерархията?	13
Може ли аз да търся компенсация от потребителя?	14
Как се извършва ремонтът или замяната?	14
След прекратяването на договор може ли продавачът да иска компенсация за ползването на стоките?	14
В кои случаи продавачът не носи отговорност за липсата на съответствие?	14
Кой трябва да докаже липсата на съответствие?	15
Може ли да препратя жалбата на потребителя към вносителя, дистрибутора или производителя?	16
Може ли да получа компенсация от друго лице по веригата на доставка, което носи отговорност за липсата на съответствие?	17
Какво се случва, когато продуктът не само показва липса на съответствие, но е и опасен?	17
Какви са последствията при нарушаване на правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие?	18

Какво се случва при трансграничните продажби	18
Особено отношение към продажбите Ви, насочени конкретно към чуждестранни потребители	19
Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към чуждестранни потребители?	19
Какво означава на практика това за Вас?.....	19

С гаранция от поне 2 години за
продуктите, които купувам, се чувствам
по-сигурен да купувам нови неща

Потребител

Конкуренцията между фирмите е по-
лоялна, понеже заради законовата
гаранция всички трябва да
произвеждаме качествени продукти

Търговец

За да засиля доверието на потребителите
в моите продукти, аз им предлагам
търговска гаранция. Това им харесва и
затова често предпочитат моята стока

Търговец

Въведение

Скъпи предприемачи,

Този наръчник е част от проекта „Готови за потребителското право“, специално предназначен за микро-, малките и средните предприятия, обслужващи потребители.

Проектът „Готови за потребителското право“ е проект, който се изпълнява в цяла Европа от BEUC (Европейската организация на потребителите) съвместно с UEAPME („Гласът на МСП в Европа“) и Eurochambres (Асоциацията на европейските търговско-промишлени камари). Финансира се от Европейския съюз с подкрепата на Европейския парламент и Европейската комисия.

Целта на проекта е да Ви помогнем да изпълните изискванията на потребителското право на ЕС.

Потребителското право на ЕС се съдържа в различни законодателни актове, приети от Европейския съюз през последните 25 години и транспонирани от всички държави – членки на ЕС, в националното им право. През 2017 г. Европейската комисия проведе оценка на това дали правилата все още изпълняват своята цел. Като цяло резултатът беше положителен¹. Според основната констатация органите трябва да прилагат съществуващите правила по-добре и предприятията и потребителите също трябва да ги познават по-добре. Проектът „Готови за потребителското право“ има за цел да повиши знанията на търговците, и особено на МСП, за правата на потребителите и правните задължения, които им съответстват.

Наръчникът се състои от пет модула. Всеки от тях разглежда определена тема от потребителското право на ЕС:

- Модул 1 третира правилата относно изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.
- Модул 2 представя правилата за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.
- Модул 3 се занимава със средствата за обезщетение, които търговците трябва да осигурят, когато продуктите не съответстват на договора.
- Модул 4 акцентира върху нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.
- Модул 5 представя алтернативното решаване на спорове и платформата за ОРС – официален уебсайт, управляван от Еврокомисията и целящ да помогне на потребителите и търговците да решават своите спорове извън съда.

Този наръчник е само един от образователните материали, създадени в рамките на проекта „Готови за потребителското право“. На уебсайта consumerlawready.eu може да намерите и други учебни материали, като

¹ Повече информация за оценката, констатациите и последващите действия може да намерите на уебсайта на Европейската комисия (на английски език): http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

видеа, минитестове и „е-тест“, даващ правото на сертификат. Освен това във форума може да се свържете с експерти и други МСП.

В модул 3 от наръчника се разглеждат правата на потребителите и гаранциите, когато стоките не показват съответствие с договора. В него се описва каква информация, как и кога трябва да представите и се дават съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

Модулът се основава на разпоредбите на Директивата на ЕС относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции (Директивата относно продажбите и гаранциите – ДПГ), транспонирана в националното законодателство на държавите – членки на ЕС. За по-подробна информация във връзка с разпоредбите на Директивата относно правата на потребителите, отнасящи се до изискванията за предоставяне на информация във връзка със законовите гаранции, прочетете [Ръководството на Европейската комисия](#)², публикувано на всички официални езици на ЕС.

Освен тези хоризонтални изисквания може да са приложими и други, предимно характерни за отделните сектори – независимо от изискванията за предоставяне на информация в Директивата относно правата на потребителите или едновременно с тях – според вида договор (напр. потребителски кредит, пакетно туристическо пътуване и др.). Тези други изисквания са извън обхвата на настоящия наръчник, но Ви препоръчваме да се запознаете с онези от тях, които имат отношение към Вашата сфера на дейност. [Базата данни за потребителското право](#)³ и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)⁴ може да Ви бъдат от полза за намиране на необходимата информация.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

²Вж. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf

³Вж. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴Вж. http://europa.eu/youreurope/business/index_bg.htm

Модул 3

Правилата за правата на потребителите и гаранциите различават ли се между държавите – членки на ЕС?

Отговорът на този въпрос е: да, поне в известна степен. С Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите се цели да се установи минимално общо ниво на защита на потребителите в целия Съюз, но и да се позволи на отделните държави – членки на ЕС, да определят по-високи стандарти (т.нар. „минимална хармонизация“). Част от държавите членки обаче не са използвали възможността да наложат по-строги изисквания от минимално определените в Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите⁵. За да се запознаете с положението във всяка държава членка, що се отнася до срока на законовата гаранция, обръщането на тежестта на доказване, йерархията на обезщетенията и други концепции, разгледани в настоящия модул, прегледайте ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Може ли да не прилагам правилата за правата на потребителите и гаранциите?

Не, не може да не ги прилагате.

Правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие, са задължителни и страните по договора в никакъв случай не може да изключат прилагането им. Това се отнася най-вече за

законовата гаранция, която не може при никакво положение да бъде изключена или ограничена. Само при стоки втора употреба и единствено ако е позволено от националното законодателство на съответната държава членка (като в Австрия, Белгия, Германия, Испания, Италия, Люксембург, Полша, Португалия, Република Кипър, Словакия, Словения, Унгария и Чешката република), продавачът и потребителят може да се споразумеят за по-кратък срок на законовата гаранция, но той не може да е под 1 година⁶.

Клауза в потребителските договори, целяща ограничаването или пълното изключване на законовата гаранция, е неравноправна. Когато бъдете информирани за липса на съответствие, може да предложите на потребителя решение по взаимно съгласие, различно от това в директивата. От потребителя ще зависи да прецени дали да приеме, или да отхвърли такова решение и да поиска изпълнението на законовата гаранция.

Какъв е обхватът на прилагане на правилата за гаранциите?

Правилата за гаранциите обхващат всички движими материални вещи, продавани на потребители, с изключение на:

- стоките, продавани при принудително изпълнение или чрез други съдебни мерки
- вода и газ, когато те не се предлагат за продажба в ограничен обем или определено количество
- електроенергия.

⁵http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Имайте обаче предвид, че в момента се подготвя ново европейско законодателство. Ако предложението за директива относно продажбите на стоки от разстояние бъде прието, новите стоки и стоките втора употреба ще бъдат третираны по един и същ начин.

Освен това националното право на държавите членки може да изключва прилагането на правилата за гаранциите по отношение на стоките втора употреба, продавани на публичен търг, на който потребителят може да присъства лично: България, Германия, Обединеното кралство, Унгария, Финландия и Франция са приложили тази възможност. Испания е въвела по-ограничен вариант на изключване, като е посочила само „административните търгове“. Дания, Италия и Швеция не са използвали тази възможност, а вместо това са ограничили отговорността на продавача за стоките, продавани на публични търгове.

Потребителските услуги също ли са обхванати?

Не. Потребителските услуги, като водопроводните или градинарските, са извън обхвата на тази директива.

Имайте обаче предвид, че всяка липса на съответствие, произтичаща от неправилно инсталиране или монтиране на продукта, се смята за равносилна на продукт, показващ липса на съответствие, ако инсталирането или монтирането на продукта е част от договора за продажба и е извършено от продавача или под негова отговорност. Правилото ще важи и ако продуктът, предназначен за инсталиране или монтиране от потребителя, е инсталиран или монтиран неправилно заради недостатъци в инструкциите за употреба. Освен това, националните законодателства на държавите членки също регламентират областта на потребителските услуги, затова, ако предоставяте услуги трябва да знаете, че в България законът дава възможност на потребителя да предяви рекламация и за услуга и да претендира извършване на услугата в

съответствие с договора, за отбив от цената или за възстановяване на заплатената сума.

Какви са възможните гаранции за стоките, продавани на потребител?

По отношение на продажбите на потребителски стоки един от най-важните въпроси е този за гаранцията, тоест че продавачът носи отговорност за появата на всякакви дефекти по продаваните стоки. Съгласно законодателството на ЕС се прави ясно разграничение между законовата (правна) гаранция и търговската гаранция.

Законовата гаранция е задължителна гаранция, валидна минимум две години за нови стоки, но само във връзка с дефекти, които вече са съществували по време на доставката на стоката. Тя не подлежи на изключения и е валидна във всички страни от ЕС.

Търговската гаранция е допълнителна гаранция към законовата, която се предоставя от продавача или производителя или безплатно, или срещу заплащане и която може да обхване период по-дълъг от две години и дефекти, различни от съществувалите по време на доставката на стоката.

Кои са основните характеристики на законовата гаранция?

Законовата гаранция е задължителна. Тя позволява на потребителя да получи редица форми на обезщетение, в случай че продуктът не съответства на обещаното от продавача през първите две години (или в зависимост от държавата – членка на ЕС, гаранцията може да е

по-продължителна в Ирландия, Нидерландия, Обединеното кралство, Финландия и Швеция, както е описано в приложение 1).

Тя гарантира, че потребителят разполага с ефикасни форми на обезщетяване, които може да ползва, ако настъпи липса на съответствие. Например благодарение на законовата гаранция, ако сешоар спре да работи само след няколко месеца и това се дължи на съществуваща към момента на доставката липса на съответствие, продавачът трябва да го ремонтира, замени или да предложи на потребителя подходящо намаляване на цената.

Кога се смята, че има липса на съответствие на потребителските стоки?

Правилата, предвидени в приложимото законодателство, обясняват кога се смята, че стоките са в съответствие с потребителския договор за продажба. По закон се счита, че потребителските стоки съответстват на договора за продажба, ако:

- отговарят на описанието, дадено от продавача, и притежават характеристиките, представени от продавача под формата на мостра или образец;

Пример: обувки, описвани и показвани на потребителя като непромокаеми, трябва действително да са такива.



Като продавач Вие трябва да следите описанието на стоките, които продавате, да бъде винаги точно. В противен случай потребителят може да потърси отговорност от Вас.

- са годни за специфична употреба, желана от потребителя, при условие че той е уведомил продавача за своето изискване при сключването на договора и то е прието от продавача;

Пример: велосипед, който при продажбата е описан като подходящ за планинско колоездене, действително трябва да е подходящ за такава цел.



- са годни за обичайната употреба, за която служат стоките от същия вид;

Пример: мобилен телефон, който да може да се използва за телефонни разговори.

- притежават обичайните качества и характеристики на стоките от същия вид, които потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид естеството на потребителската стока и публичните изявления за конкретните ѝ характеристики, направени от продавача, производителя или негов представител, които се съдържат в рекламата или етикета.

Пример: етикетът, показващ нивото на енергопотребление на хладилник, трябва да съответства на действителното му

енергопотребление.



Кои са основните характеристики на търговската гаранция?

Търговската гаранция е допълнителна гаранция към законовата, която се предоставя от продавача или производителя (напр. по-дълъг срок на гаранцията – три вместо две години) и която може да обхване дефекти, различни от съществувалите по време на доставката на стоката. Тя може да бъде предоставена както безплатно, така и срещу заплащане.

Производителите често предлагат платена търговска гаранция, позволяваща на потребителя да получи ремонт на стоката в редица лицензирани сервиси в целия свят, а не само в магазина на продавача. Например такава гаранция може да бъде дадена за преносим компютър и потребителят ще може да го даде за ремонт безплатно в различни сервиси.

Може ли да представям законовата гаранция като търговска?

Не, законовата гаранция не може да бъде представяна като търговска. Ако искате сами да предлагате търговска гаранция, от съществено значение е тя да предоставя нещо повече от това, което вече е обхванато от законовата гаранция.

Дори в случаи, когато предлагате на потребителя търговска гаранция, много е важно да го информирате също и за съществуването на законовата гаранция. Имайте предвид, че информирането на потребителя за съществуването на законова гаранция се изисква по закон.

Ако представяте законовата гаранция, която се изисква по закон, като отличителна характеристика на конкретното Ви предложение или ако карате потребителя да плаща за нея, има вероятност да Ви се потърси отговорност за нелоялни търговски практики и да бъдете санкционирани.

Съществува ли законова гаранция и за стоките втора употреба?

Да, такава съществува. Правилата за законовата гаранция важат и за продажбата на стоки втора употреба. Съгласно Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите държавите членки имат право да приемат правила изключително за стоки втора употреба, позволяващи на продавача и потребителя да договорят за отговорността на продавача по-кратък от предвидения двугодишен срок. Този срок обаче не може да бъде по-кратък от една година. Ето списък на държавите членки, които са използвали тази възможност: Австрия, Белгия, Германия, Испания, Италия, Люксембург,

Полша, Португалия, Република Кипър, Словакия, Словения, Унгария и Чешката република.

Това е единственият случай, при който, ако националното законодателство го предвижда, имате възможност да се договорите за по-кратък срок на законовата гаранция.

Такъв би бил например случаят с употребяван автомобил.

Какви са правата на потребителите при липса на съответствие?

При липса на съответствие потребителят има възможност да избере между две форми на обезщетяване в определен ред (йерархия на обезщетенията). Изборът им зависи от потребителя:

1. **ремонт или замяна** – изборът между тези първи два варианта е в правото на потребителя
2. **прекратяване на договора или отстъпка** – изборът между тези втори два варианта също е в правото на потребителя.

Първо, потребителят има право да поиска ремонт или замяна на стоките, показващи липса на съответствие, и може да избере измежду двата варианта, освен ако ремонтът/замяната са невъзможни или непропорционални в сравнение с другата форма на обезщетяване. Например потребителят може да поиска колата му, по която е установена неизправност, да бъде ремонтирана или заменена с друга със същите характеристики.

Второ, в случай че:

- ремонтът или замяната са невъзможни или непропорционални в сравнение с другите форми на обезщетяване или
- продавачът не е отстранил недостатъците в разумен срок, или
- продавачът е отстранил недостатъците, но е причинил значително неудобство на потребителя,

потребителят може да реши да прекрати договора или да получи намаление на цената, платена за купения продукт.



Например, ако продавачът предложи да ремонтира неизправния автомобил едва след няколко месеца, потребителят може да реши да го върне и да получи пълно възстановяване на цената. Ако обаче колата все още може да се ползва, той може да избере да получи някаква сума (част от цената) като намаление и да задържи колата.

Имайте предвид, че докато повечето държави членки следват йерархията на обезщетенията, в някои страни, сред които Гърция, Литва, Португалия, Словения и Хърватия, потребителите имат пълна свобода на избор между формите на обезщетяване. Следователно гореописаната йерархия е неприложима (за повече информация вижте Приложение 1).

В Обединеното кралство и Ирландия се предлага краткосрочно право на отказ от стоките (например в Кралството срокът е 30 дни след доставката или прехвърлянето на собствеността, или след информирането на потребителя за извършено инсталиране) и приемане на договора за прекратен⁷.

Може ли да бъде ограничен свободният избор на потребителя по отношение на формите на обезщетяване в рамките на йерархията?

Правото на потребителя да избира между ремонт и замяна – на първия етап, и между прекратяване на договора и намаление – на втория етап, е ограничено.

Потребителят може да избира безплатно между ремонт и замяна, освен ако изборът е невъзможен или непропорционален в сравнение с другата форма на обезщетяване. Такъв би бил случаят, ако изборът на потребителя налага на продавача неоправдани разходи предвид:

- 1) стойността на стоката, ако беше в съответствие с договора – например ако стойността на стоката е по-малка от разходите за ремонт;
- 2) значимостта на липсата на съответствие за всеки отделен случай;
- 3) това дали липсата на съответствие би могла да бъде поправена чрез другата форма на обезщетяване без значително неудобство за потребителя.

Например, когато цената за ремонт на даден продукт надвишава цената за неговата замяна, ремонтът няма да бъде подходящата форма за обезщетяване. Непропорционалността на тежестта трябва винаги да бъде доказвана от продавача, затова е необходима оценка във всеки отделен случай.

По същия начин, потребител не може свободно да избира между прекратяване на договора и получаване на намаление – ако дефектът на купените стоки е съвсем дребен, потребителят може да поиска само намаляване на цената. Когато дефектът се счита за дребен, решение трябва да се вземе за всеки отделен случай и не е възможно да се предложи обобщен вариант.

Пример за това би бил автомобил, чийто фар е неизправен. Този дефект е дребен в сравнение със стойността целия автомобил. В такъв случай прекратяването на договора няма да бъде

⁷ Закон за правата на потребителите (Consumer Rights Act) от 2015 г., член 20 за правото на отказ от договора, вж. <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

допуснато, като се има предвид незначителният характер на дефекта на продукта.

Както вече бе споменато, не всички държави членки следват подхода на йерархията на обезщетенията (вижте Приложение 1).

Може ли аз да търся компенсация от потребителя?

Не, не може. Ремонтът и замяната в случай на липса на съответствие трябва винаги да се извършват безплатно за потребителя. Това означава, че от него не може да се иска компенсация, за да се отстрани липсата на съответствие на стоките. Продавачът няма право да иска каквото и да било плащане за замяната или ремонта, например за:

- пощенски разноски за връщането на стоката
- разходи за труд
- разходи за използваните за ремонта на стоките материали.

Как се извършва ремонтът или замяната?

Ремонтът или замяната на несъответстващите стоки трябва винаги да се извършва в разумен срок, безплатно и без значително неудобство за потребителя.

На практика може да се случи търговецът да настоява, че ремонтът на стоките е единствената възможност за обезщетяване, и да твърди, че замяната е невъзможна, тъй като стоките са изчерпани и не може да достави други. В такива случаи продавачът е този, който трябва да докаже, че замяната е невъзможна.

След прекратяването на договор може ли продавачът да иска компенсация за ползването на стоките?

Съгласно европейското право продавачът не може да изисква компенсация за ползването на дефектна стока, която е заменена с нова (безплатно). В случай на прекратяване на договора възстановяването на платимите на потребителя разходи може да бъдат намалени в зависимост от разпоредбите на националното право. В предложението на Еврокомисията от 2015 г. относно продажбите на стоки от разстояние се предлагат нови правила, с които ще се избегнат случаи на несправедливо възползване с цел обогатяване. Мерило ще бъде критерият за „нормална употреба“.

Имайте предвид, че ако потребителят търси от Вас отговорност поради липса на съответствие, произтекло от действие или бездействие на предишен продавач по веригата или на производителя, имате право да поискате обезщетение от отговорното/ите лице/а по веригата на договора (право на компенсация). Особеностите са определени в националното право.

В кои случаи продавачът не носи отговорност за липсата на съответствие?

В някои случаи жалбата на потребителя може да бъде необоснована.

Пръв такъв случай е, когато потребителят или е бил наясно с липсата на съответствие на продукта, или е невъзможно да не е бил наясно с нея. Например потребител, който знае, че купува тениска с някои дефекти, например малка дупка на

гърба, не може след това да се оплаче, че стоката е дефектна.

Също така когато потребител купува книга от книжарница от рафт, ясно обозначен с надпис „Дефектни книги на половин цена“, ясно е, че книгата може да има някои дефекти. Ако се окаже, че от книгата липсват страници, не може да се търси отговорност от продавача.

Продавачът няма да носи отговорност и за стоки, изгубили съответствие в резултат на материала, който потребителят е предоставил на продавача. Такъв би бил например случаят на шивач, ушил костюм с плат на потребителя. Ако след няколко дни костюмът се прокъса поради единствената причина, че материалът е лошокачествен, шивачът няма да носи отговорност за това.

В подобни случаи потребителят няма право да търси правата си, свързани с липсата на съответствие на стоките.

Ако обаче продавачът твърди, че продуктите му са изправни, той ще е отговорен за липсата на съответствие, независимо от това дали потребителят е можел лесно да я забележи. Например търговец продава кола, която не работи добре, но той твърди, че тя е в пълна изправност, понеже още никой не я е карал. Когато известно време, след като я е карал, купувачът установява, че колата все още не работи добре, то отговорността за това е на търговеца.

От друга страна, продавачът няма да носи отговорност за липсата на съответствие при твърдения, изказани от други търговци за характеристиките на стоките, ако не е знаел или не е можел да знае за тези обещания. Например ако потребител влезе в магазин, в който продавачът му обяснява, че определен модел обувки са непромокаеми, а след това отиде в друг магазин и купи същите обувки, при положение че продавачът

в този магазин никога не е твърдял, че те са непромокаеми, то потребителят не може да претендира, че има липса на съответствие.

Същото важи и когато търговец коригира рекламираното твърдение, преди да бъде сключен договорът, като каже (да вземем същия пример), че въпреки че се рекламират като непромокаеми, този модел обувки не са устойчиви на вода, и като се увери, че потребителят е наясно с това. В този случай продавачът не носи отговорност, но въпреки това трябва да докаже, че твърдението е било коригирано.

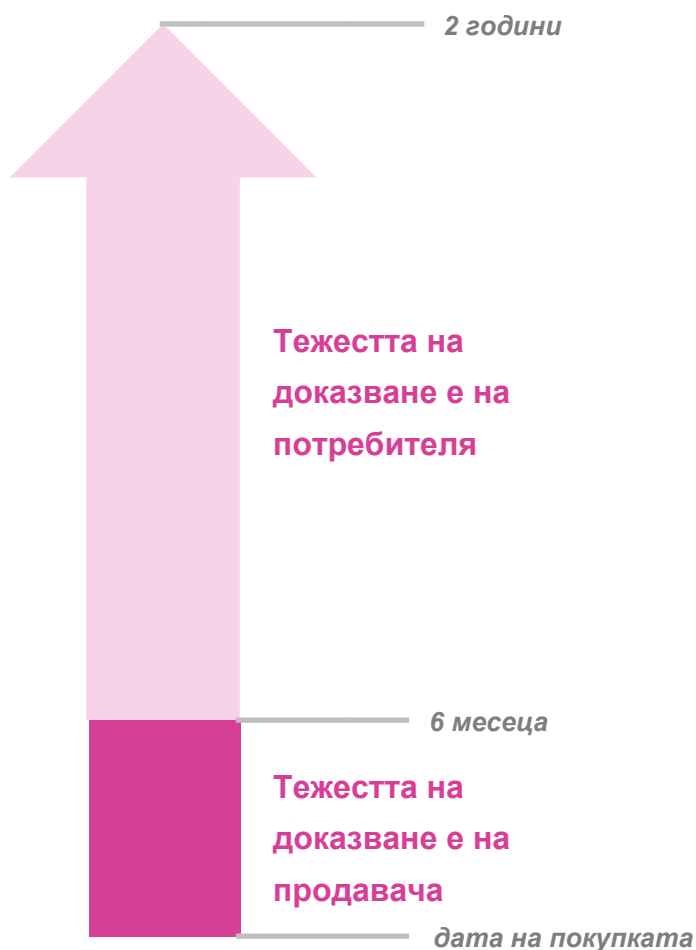
Кой трябва да докаже липсата на съответствие?

Задължението на продавача да гарантира съответствието с договора на нова стока продължава поне две години, считано от момента на доставка на стоката до потребителя.

Продавачът носи отговорност единствено за дефекти, съществували от самото начало, поради което въпросът кога е възникнал дефектът, практически е много важен. През първите шест месеца презумпцията е, че продуктът показва липса на съответствие поради причина, съществувала към момента на неговата доставка. Ако, например, шест седмици след доставката на печка до дома на потребителя тя спре да работи, се смята, че отговорност носи продавачът.

След изтичането на първите шест месеца обаче тежестта на доказване, че дефектът на купения продукт е съществувал в момента на доставката, се прехвърля на потребителя⁸.

⁸ Съгласно предложението на Комисията от 2015 г. за директива на Европейския парламент и на Съвета относно някои аспекти на договорите за онлайн продажби и други продажби на стоки от разстояние тежестта на доказване ще лежи върху продавача през двете години на гаранционния срок. Що се отнася до продуктите с цифрово съдържание, в предложението на Комисията от 2015 г. за директива относно някои аспекти на



Съответно това, което продавачът трябва да докаже, е че липсата на съответствие или причината за нея не е съществувала в момента на доставката, а че е възникнала впоследствие. Например продавачът трябва да докаже, че ако мобилен телефон не работи, това се дължи на падане във вода, а не на производствен дефект.

За да се справите с подобни случаи, Ви съветваме винаги да имате стратегия и механизми за проверка на това кой в действителност е отговорен

за липсата на съответствие. Например ако във Вашия магазин се продават мобилни телефони, добра практика би била да имате добро сътрудничество с производителя, който ще може да провери защо мобилният телефон, върнат от потребител, не работи, т.е. дали това е свързано с някакъв производствен проблем, или с факта, че потребителят го е изпуснал на земята или във вода.

Освен това, за да се предотвратят жалби, ако потребителят е посочил специални искания, задължително винаги ги вписвайте в договора, за да може изискванията на потребителя да са много ясни.

Може ли да препратя жалбата на потребителя към вносителя, дистрибутора или производителя?

Не, не може. Ако сте продали на потребител стоки, които са показали липса на съответствие с договора за продажба, Вие като продавач сте този, който трябва да реши проблема съгласно приложимите национални правила за продажбата на потребителски стоки.

Продавачът носи отговорност за липсата на съответствие, независимо дали тя е резултат от недостатък, или от небрежност. Отговорността на продавача за стоки, при които липсва съответствие, не може да бъде отменена въз основа на това, че някой друг е отговорен за липсата на съответствие, например производителят или вносителят.

договорите за предоставяне на цифрово съдържание се определя, че тежестта на доказване на липсата на съответствие е на доставчика, освен ако цифровата среда на потребителя не е съвместима с цифровото съдържание. Тази презумпция е неограничена във времето, тъй като цифровото съдържание не подлежи на износване.

Може ли да получа компенсация от друго лице по веригата на доставка, което носи отговорност за липсата на съответствие?

Да, може. Щом Вие, като продавач, решите ситуацията с липсата на съответствие, имате право да поискате компенсация от лицето по веригата на доставка, носещо отговорност за тази липса. Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите дава право на продавача да потърси компенсация от производителя, посредника или предходния продавач.

Например, когато носите отговорност пред потребителя, защото маратонките, които продавате във Вашия магазин, са дефектни в резултат на негодни материали, използвани от производителя, имате право да му поискате компенсация.

Също така за стоки, които са изгубили съответствие по време на вноса, вносителят може да носи отговорност за компенсиране на продавача.

Условията и начините за изпълнението на тези права на продавача трябва обаче да са определени в националните законодателства на държавите членки и в договорите, сключени с доставчика.

Просто решение – нашият съвет

За по-сигурно препоръчваме да си изясните с Вашите доставчици каква е тяхната политика за връщане на продукти, показващи липса на съответствие, и да уговорите това в договора, който сключвате с Вашия доставчик.

Какво се случва, когато продуктът не само показва липса на съответствие, но е и опасен?

Този модул се отнася само за правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие, например, което се къса само седмица след покупката. Имайте обаче предвид, че съществуват и специални правила за продукти, които се оказват опасни, например ютия, запалваща се по време на гладене.

В подобни случаи за обезщетяване при телесни повреди или щети по други предмети освен продукта, показващ липса на съответствие, се прилага друга серия правила, имащи отношение към отговорността за вреди, причинени от дефектни продукти, и безопасността на продуктите. На европейско ниво най-важните разпоредби се съдържат в Директива 85/374/ЕИО относно отговорността за вреди, причинени от дефект на стока, и в поредицата от общи и секторни правила относно безопасността на продуктите.

В някои случаи съгласно националното законодателство на държавите – членки на ЕС (включително в България), продавачът може да бъде дори солидарно отговорен заедно с производителя или вносителя за опасните продукти (например, ако осъществява монтаж на стоката), а в други изцяло отговорен (например, когато производителя или вносителя не могат да бъдат установени).

Какви са последствията при нарушаване на правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие?

Когато продавач не спазва правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие, може да му бъдат наложени различни санкции.

Достатъчно е търговецът да пропусне да информира потребителя за своята правна гаранция, докато предлага търговската си, за да е в нарушение на тези разпоредби от потребителското законодателство. Освен това за тази отговорност на търговеца няма значение дали неправилното информиране на потребителя за наличието на законова гаранция и несравняването на съдържанието на двата вида гаранции са преднамерени, или по невнимание.

Нещо повече, ако при липса на съответствие потребителят реши да използва някоя от формите за обезщетяване, продавачът трябва изцяло да уважи избора на потребителя и да му окаже съдействие при отстраняването на това несъответствие. Продавачът няма право да създава каквито и да било спънки, които биха затруднили повече от необходимото изпълнението на правата на потребителя за ремонтване или замяна на стоките.

Например той не може да иска от потребителя да се върне след една седмица в магазина, за да му замени лаптопа, понеже не желае да се занимава с жалбата в този ден.

Какво се случва при трансграничните продажби

Тъй като нивото на защита на потребителите може да е различно в отделните държави членки, съществуват специални правила на ЕС, определящи приложимото право, ако извършвате трансгранични продажби. Ще ги опишем в подробности по-долу.

На практика, това означава, че когато продавате продукти на потребители в друга страна, трябва винаги да проверявате правната ситуация в съответната страна.

Например гаранционният срок, през който продавачът носи отговорност за дефекти по продаваните нови стоки, може да бъде повече от две години, както е предвидено в Директивата на ЕС за продажбите. Макар че повечето държави – членки на ЕС, са приели да спазват двегодишния срок, някои от тях (Обединеното кралство, Ирландия, Финландия, Нидерландия и Швеция, както е описано в приложение 1), са решили да определят по-дълъг период. Също така държавите членки може да предвидят различна последователност на формите за обезщетяване, с които потребителят разполага. Например, в някои държави членки е решено, че потребителят може незабавно да поиска прекратяване на договора, ако продуктът показва липса на съответствие, без да трябва първо да поиска замяна или ремонт и едва след това прекратяване на договора.

През декември 2015 г. Еврокомисията прие две законодателни предложения, с които се цели пълното хармонизиране на правилата в тази област – едно за договорните правила при доставката на цифрово съдържание и едно за договорните правила при продажбата на стоки от разстояние. Предложенията, основаващи се на пълна

хармонизация, предвиждат една и съща серия правила във всички държави членки.

Предложението на Комисията за директива относно договорите за предоставяне на цифрово съдържание цели да реши проблема с липсата на общовалидни правила в Съюза за дефектно цифрово съдържание. Ако бъдат приети, правилата ще защитават потребителите, когато купуват цифрови продукти като електронни книги, филми и музика или когато се абонират за цифрови услуги. Предложението относно продажбата на стоки от разстояние разглежда несъответствията в правилата за законовата гаранция между държавите членки и има за цел да се постигне истински цифров единен пазар.

Особено отношение към продажбите Ви, насочени конкретно към чуждестранни потребители

Съгласно законодателството на ЕС⁹, ако Вашите търговски дейности са насочени към потребители в страни от ЕС, различни от Вашата, обикновено законодателството, което е приложимо към договора Ви с чуждестранния потребител, е това на страната, в която той живее. Ако и двамата сте избрали различно законодателство, този избор не може да лиши чуждестранния Ви потребител от защитата, която предоставят задължителните разпоредби в държавата му на местоживееене.

Следователно, ако примерно Вашият уебсайт е насочен към потребителите в държава членка, която е наложила езикови изисквания съгласно член 6, параграф 7 от Директивата относно правата на потребителите, Вие трябва да предоставите на потребителя договорната информация на езика,

определен от тази държава членка. В по-общ план, когато рекламирате или предлагате Вашите стоки или услуги в други държави членки, трябва да спазвате стандарта на защита според потребителското право на страните, в които оперирате.

Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към чуждестранни потребители?

Съдът на Европейския съюз е определил редица неизчерпателни критерии, позволяващи да се установи дали маркетинговата Ви дейност е насочена към определена държава членка. Тези критерии включват например използването на езици или валути, различни от обичайно използваните в държавата членка, в която е установена Вашата фирма, посочването на телефонни номера с международен код, употребата на име на домейн от първо ниво, различно от това на държавата членка, в която е установена Вашата фирма¹⁰.

Ако обаче Вашите дейности не са насочени към други страни в Съюза, а потребител от друга държава – членка на ЕС, се обърне към Вас по собствена инициатива, се прилага Вашето национално законодателство.

Какво означава на практика това за Вас?

Кое законодателство се прилага при трансграничните Ви договори?

¹⁰ За повече информация вижте съединените дела на Съда C 585/08 и C 144/09, Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH.

⁹ По-специално Регламент № 593/2008, известен като „Рим I“.

На пръв поглед може да изглежда сложно за един малък търговец да спазва законодателствата в страните на различните си клиенти. Това може да откаже някои търговци да предлагат своите стоки или услуги зад граница. На практика обаче:

1. Законодателството на ЕС предвижда, както описваме в модулите на „Готови за потребителското право“, значителен брой хармонизирани разпоредби за защита на потребителите. Тези правила са приложими в целия Съюз.
2. Дори за някои елементи все още да има разлики между държавите членки, това не означава, че не може да сключвате договори с потребителите, изготвени съгласно Вашето законодателство: както бе обяснено по-горе, може да се споразумеете с потребителя да се прилага друго законодателство, при което Вие трябва само да спазвате задължителното потребителско право на държавата членка, в която живее потребителят.
3. На практика задължителното потребителско законодателство в друга държава ще има значение само ако неговите правила предлагат по-голяма защита от тези във Вашата правна система или от законодателството, за което сте се споразумели с потребителя. Такъв може да бъде например случаят ако срокът на гаранцията според законодателството в страната на потребителя е по-голям от този съгласно Вашето национално законодателство.
4. Благодарение на обучителните модули „Готови за потребителското право“ ще сте предварително наясно какви допълнителни изисквания е възможно да са приложими в държава членка, към която смятате да насочите

търговската си дейност.

5. Въпросът за приложимото законодателство често пъти ще има значение само ако между Вас и потребителя възникне несъгласие. Много недоразумения може да бъдат решени по взаимно съгласие или чрез фирмения Ви отдел за жалби.

Когато имате спор по такъв трансграничен договор, кой съд е компетентен?

Ако предлагате своите стоки или услуги на потребители в други страни от ЕС и се случи да имате спор с някой от потребителите си от друга страна в Съюза, имайте предвид, че компетентният за разрешаването на този спор съд винаги ще бъде, съгласно законодателството на ЕС, този на страната, в която живее потребителят. Не може да съдите потребителя в съд на друга държава и ако предвидите във Вашите общи условия подобна възможност, рискувате сериозна глоба. За сметка на това потребителят има възможността да Ви даде под съд също и във Вашата държава. При трансгранични случаи, за да бъде решаването на споровете по-лесно, ЕС създаде платформа за ОРС, която позволява комуникация между системите за АРС в различните държави членки¹¹.

Пример: ако сте френски търговец, установен в Лил, а продавате продуктите си на белгийски потребители, не може да впишете в общите си условия, че в случай на спор единствените компетентни за разрешаването му съдилища са тези в Лил.

¹¹ Вж. модул 5 от наръчника.

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Национално транспониране на Директивата относно продажбата на потребителски стоки и гаранциите

Зеленият цвят обозначава държавите членки, наложители стандарти, по-строги от минималните съгласно Директива 1999/44/ЕО

Основни разпоредби на ДПГ				
Държави членки	Продължителност на законовата гаранция (години)	Задължение на потребителите за уведомяване	Срок, след който тежестта на доказване се обръща	Йерархия на обезщетенията
Австрия	2	Не	6 месеца	Да
Белгия	2	Да ¹³	6 месеца	Да
България	2	Да ¹⁴	6 месеца	Да
Хърватия	2	Да	6 месеца	Свободен избор
Кипър	2	Да	6 месеца	Да
Чешка република	2	Да ¹⁵	6 месеца	Да
Дания	2	Да	6 месеца	Да ¹⁶
Естония	2	Да	6 месеца	Да ¹⁷
Франция	2	Не	2 години	Да
Германия	2	Не	6 месеца	Да
Гърция	2	Не	6 месеца	Свободен избор
Унгария	2	Да	6 месеца	Да
Ирландия	6*	Не	6 месеца	Да + краткосрочно право на отказ ¹⁸
Италия	2	Да	6 месеца	Да
Латвия	2	Да	6 месеца	Да ¹⁹

¹²С цел опростяване липсата на задължение за уведомяване е включена в тази категория, въпреки че строго погледнато, в директивата не е предвидено такова задължение, а по-скоро на държавите членки се позволява да го включат.

¹³Търговецът и потребителят може да се договорят потребителят да уведоми за липсата на съответствие до два месеца, след като я е установил. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004 г.), вж.:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁴Вж. член 126 от Закона за защита на потребителите. За съществуването на това правило обаче Европейската комисия не е официално нотифицирана.

¹⁵Според чешкото законодателство „след откриване на дефекта потребителят трябва да се свърже с търговеца без ненужно забавяне“. Закон № 89/2012, Сборник, Нов граждански кодекс (Nový občanský zákoník).

¹⁶В Дания потребителят може да поиска възстановяване на цената, ако дефектът е значителен, но не и ако продавачът предложи да ремонтира или замени продукта. Вижте член 78 от Закона за продажба на стоки (Købelov).

¹⁷Естонските правила се основават на идеята за свободен избор на формата на обезщетение, като обаче на продавача се дава възможността да уреди проблема с дефекта чрез ремонт или замяна.

¹⁸Statutory Instruments бр. 11/2003, European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁹След изменение на закона през 2015 г.

Основни разпоредби на ДПГ				
Държави членки	Продължителност на законовата гаранция (години)	Задължение на потребителите за уведомяване	Срок, след който тежестта на доказване се обръща	Йерархия на обезщетенията
Литва	2	Да ²⁰	6 месеца	Свободен избор
Люксембург	2	Да ²¹	6 месеца	Да ²²
Малта	2	Да	6 месеца	Да
Полша	2	Не	1 година	Да ²³
Португалия	2	Да	2 години	Свободен избор
Румъния	2	Да	6 месеца	Да
Словакия	2	Да	6 месеца	Да
Словения	2	Да	6 месеца	Свободен избор
Испания	2	Да	6 месеца	Да
Швеция	3	Да	6 месеца	Да
Нидерландия	Не е определен срок	Да	6 месеца	Да
Обединено кралство	6 (5 в Шотландия)*	Не	6 месеца	Да + краткосрочно право на отказ

*Отговорността на продавача в тези държави членки е ограничена единствено от давностния срок.

²⁰Потребителят трябва да уведоми в разумен срок съгласно член 6.327 от Гражданския кодекс № VIII-1864 от 18 юли 2000 г.

²¹Потребителят трябва да уведоми продавача за всяка липса на съответствие на продукта в „разумен срок“, но тъй като този срок не е определен, в действителност означава две години след доставката. Съгласно член L. 212-6, втора алинея съществува втори двугодишен срок за завеждане на иск за изпълнението на гаранция, който започва да тече от момента, в който потребителят съобщи на търговеца за несъответствието на стоките.

²²Продавачът трябва да изпълни необходимите действия по обезщетението в рамките на един месец. В противен случай потребителят може да поиска замяна и да получи пълно възстановяване на платената за продукта цена или да задържи продукта и да получи частично възстановяване. Той може обаче да получи и допълнителни намаления на цената за вреди, ако може да представи доказателство, че липсата на съответствие на дефектния продукт е породила допълнителни разходи или е застрашила нечие здраве.

²³Полските правила, които се прилагат от декември 2014 г., се основават на идеята за свободен избор на формата на обезщетение, като обаче на продавача се остава възможност да уреди проблема с дефекта чрез ремонт или замяна.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – Елементи в националните законодателства, предлагащи по-голяма защита от тази в Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки и гаранциите (вж. отново зеления цвят)

Държави членки	Вид гаранции продължителност на законовата гаранция (години)	Преустановяване на законовата гаранция по време на ремонта/замяната	Точен срок за ремонт или замяна на стоките	Резервни части – задължение за поддържане на резервни части	Резервни части – задължение за информирание на потребителите
Австрия	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Не	Не (обратно) ²⁴
Белгия	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
България	Еднаква (2 години)	Да	До един месец	Не	Не
Хърватия	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Не	Не
Кипър	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Чешка република	Еднаква (2 години)	Не	30 дни	Не	Не
Дания	Еднаква (2 години)	Нов срок ²⁵	Разумен срок	Не	Не
Естония	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок ²⁶	Не	Не
Финландия	Диференцирана	Не	Разумен срок	Не	Не
Франция	Еднаква (2 години)	Не	1 месец	Да	Да
Германия	Еднаква (2 години)	Не	Разумен срок	Не	Не
Гърция	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Да	Не
Унгария	Еднаква (2 години)	Нов срок ²⁷	15 дни	Не	Не
Ирландия	Давностен срок (6 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Италия	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Частично
Латвия	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок ²⁸	Не	Не
Литва	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Люксембург	Еднаква (2 години)	Да	1 месец	Не	Не

²⁴ В Австрия продавачът трябва да информира купувача, че няма резервни части, когато това е важно (когато потребител може да използва тази информация, за да избере продукт, за който резервни части са налични).

²⁵ Две години за замяна, три години за ремонт.

²⁶ В Естония продавачът трябва да отговори на въпрос или жалба от потребителите в срок до 15 дни, но за самото обезщетяване краен срок няма.

²⁷ Преустановяване на законовата гаранция при ремонт, нов срок при замяна.

²⁸ Макар че разумният срок обикновено се смята за 30 дни, на практика няма точно законово установен срок.

Държави членки	Вид гаранция и продължителност на законовата гаранция (години)	Преустановяване назаконовата гаранция по време наремонта/замяната	Точен срок заремонт или замяна на стоките	Резервни части – задължение за поддържане на резервни части	Резервни части – задължение за информирание на потребителите
Малта	Еднаква(2 години)	Да	Разумен срок	Да	Не
Полша	Еднаква(2 години)	Нов срок ²⁹	Разумен срок	Не	Не
Португалия	Еднаква(2 години)	Нов срок ³⁰	30 дни	Да	Не
Румъния	Еднаква(2 години)	Да	15 дни	Да(производители)	Не
Словакия	Еднаква(2 години)	Нов срок ³¹	30 дни	Не	Не
Словения	Еднаква(2 години)	Нов срок ³²	8 дни	Да	Да
Испания	Еднаква(2 години)	Нов срок ³³	Разумен срок	Да	Не
Швеция	Еднаква(3 години)	Не	Разумен срок	Да(в някои случаи) ³⁴	Не
Нидерландия	Диференцирана	Да	Разумен срок	Не	Не
Обединено кралство	Давностен срок (6 години, 5 в Шотландия)	Не	Разумен срок	Не	Не

²⁹ Само за замяна, не за ремонт.

³⁰ Само за замяна, не за ремонт.

³¹ Само за замяна, не за ремонт.

³² Само за замяна или основни компоненти на продукта.

³³ Преустановяване на заковата гаранция при ремонт, нов срок при замяна.

³⁴ Ако липсата на резервни части или консумативи възпрепятстват използването на стоките, а потребителят в момента на покупката има основателна причина да смята, че продуктът ще може да се използва, то продуктът ще се счита за дефектен съгласно правилата за фактическите дефекти на стоките, установени в Закона за продажбите на потребителски стоки (1990:932).

ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ:

Този документ е изготвен за Европейската комисия, но отразява мненията единствено на своите автори. Комисията или авторите не носят отговорност за начина на употреба на информацията, съдържаща се в него.

Този документ не е правно обвързващ и не представлява официално тълкуване на законодателството на ЕС или на националното право, нито може да осигури цялостна и пълна правна консултация. Той няма за цел да замени професионалната правна консултация по конкретни въпроси. Читателите трябва също така да са наясно, че в момента се разглеждат законодателни предложения на равнище на ЕС и на национално ниво. Всяка хартиена версия на модулите следва да се свери с евентуални актуализации на уебсайта www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

