

# ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

## ДЕСЕТ ОСНОВНИ ПРАВИЛА



Правата на потребителите, тяхното благополучие и добро здраве са от изключителна важност за Европейския съюз и това е залегнало в съответното законодателство. Членството в ЕС осигурява допълнителна защита за потребителите. Тук са описани десетте основни правила как са защитени правата на потребители, без значение в коя част на ЕС се намирате.

ISBN 92-79-00193-0



9 789279 001932



European Commission

Health & Consumer Protection  
Directorate-General

Главна дирекция "Защита на потребителите и тяхното здраве"

# ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

## ДЕСЕТ ОСНОВНИ ПРАВИЛА



## СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ .....	2
1. Купувай каквото искаш, където искаш .....	3
2. Ако не върши работа, върни го обратно .....	4
3. Високи изисквания за безопасност на храните и другите стоки .....	5
4. Знай с какво се храниш .....	6
5. Договорите сключени с потребителите трябва да са честни и равноправни .....	7
6. Понякога потребителите имат право да променят своето решение .....	8
7. Сравняването на цените да бъде лесно .....	9
8. Потребителите не трябва да бъдат заблуждавани .....	10
9. Защита по време на ваканция .....	11
10. Ефективна закрила при транс-гранични спорове .....	12

Оригиналният текст и илюстрациите на тази брошура са изработени от Европейската комисия.

Те могат да бъдат разгледани на

[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_info/10\\_principles\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_info/10_principles_en.htm).

Електронната версия на брошурата е достъпна вече на 20 европейски езика. Брошурата е предназначена единствено за информиране на гражданите и не представлява интерпретация на Европейското законодателство и политика за защита на потребителите.

Текст и илюстрации:

Европейска комисия 2005

ISBN 92-79-00193-0

Главна дирекция "Защита на потребителите и тяхното здраве"

Европейска комисия

B-1049 Брюксел

Преводът и изданието на български език са осъществени благодарение на финансовата подкрепа на Европейската комисия по проект "Изграждане на мрежа от потребителски организации в България" от:

Потребителски център за информация и изследвания - гр. Пловдив

Асоциация "Помощ за потребителя" - гр. София

Независим съюз на потребителите в България - гр. Плевен

Електронната версия на български език може да бъде намерена на:

[Http:// www.bgconsumer.eu](http://www.bgconsumer.eu)

## Въведение

Правата на потребителите, тяхното благополучие и добро здраве са от изключителна важност за Европейския съюз и това е залегнало в съответното законодателство. Членството в ЕС осигурява допълнителна защита за потребителите.

Тук са описани десетте основни правила как са защитени правата ни на потребители, без значение в коя част на ЕС се намирате.

В тази брошура е показано минималното ниво на защита, което всички страни - членки трябва да осигурят на своите граждани.

В детайли правата на потребителите могат да варират от страна в страна в зависимост как е въведено правото на ЕС в съответното национално законодателство. Трябва да се знае, че в определени случаи националното законодателство може да даде по-висока степен на защита.

По-подробна информация на тази тема може да получите на интернет адресите, написани на последната страница.



## 1. Купувай каквото искаш, където искаш

Представяш ли си обиколка по магазините в град на друга европейска страна? ЕС ти дава право да пазаруваш без да се притесняваш за плащане на мито и такси когато се прибереш у дома. Това се прилага без значение дали физически отиваш до другата страна да пазаруваш или поръчваш стоки по интернет, по пощата или по телефона. Властите в

твоята страна не могат да те спрат да внесеш продукт, който ти си законно закупил в друга страна от ЕС.

Има обаче няколко изключения, които се отнасят за продукти като огнестрелни оръжия или такива, които накърняват морала.



## 2. Ако не върши работа, върни го обратно

Какво става ако си купиш телевизор и той веднага се развали? Според европейските закони, ако продукта, който купуваш, не отговаря на изискванията, с които си запознат от продавача в момента на покупката, ти можеш да го върнеш обратно за да бъде поправен или заменен. Като алтернатива ти можеш да изискаш да ти бъде намалена цената или напълно да възстановят парите ти. Всичко това важи до 2 години след покупката на продукта. При това през първите 6 месеца след покупката, задължението е на продавача, а не на потребителя, да докаже че продадения продукт съвпада с договора за продажба.

Принципът, че продукта трябва да "бъде съобразен с договора" също те предпазва, ако това, което си получил, не е онова, което си искал да купиш. Например ако това, което си искал да купиш е било антична мебел, а са ти изпратили репродукция, имаш пълно право да я върнеш обратно.



## 3. Високи изисквания за безопасност на храните и другите стоки

Огледай се в близкия супермаркет - там ще видиш продукти от цяла Европа.

Всички ли са безопасни? Да, те трябва да бъдат такива. ЕС има закони, които ти дават сигурност, че продуктите, които купуваш са безопасни. Въпреки, че не съществува такава регулационна система, която би могла да гарантира нулев риск или 100% безопасност.

Страните от ЕС имат едни от най-високите стандарти за безопасност на стоките в света. Безопасността на храната се основава на принципа, че трябва да се наблюдава и контролира цялата "хранителна верига" подгред, за да сме сигурни в безопасността. Затова законите на ЕС за безопасност на храните контролират как фермерите произвеждат храната (включително това какви химикали използват докато отглеждат

растенията и с какво хранят животните), как се произвежда храната, какви оцветители и добавки са разрешени за използване и как се извършва продажбата. ЕС също има закони, които контролират безопасността на храната, внесена от други части на света. Законите на ЕС за безопасност на други потребителски стоки (играчки, козметика, електроуреди и др.) също са строги. Общите изисквания на Европейското законодателство гласи, че всички продукти, продавани в ЕС задължително трябва да са безопасни. Ако някоя фирма открие, че на пазара е пуснала опасен продукт, тя е законно задължена да уведоми властите в засегнатите европейски страни. Ако продуктът носи значителна опасност, фирмата е задължена да организира изземването му от пазара.



## 4. Знай с какво се храниш!

Как можеш да разбереш какво има в храната ти? Просто погледни информацията на опаковката! Законите на ЕС за пакуването на храните ти дават право да знаеш какво ядеш. Етикетът на опаковката трябва да съдържа пълна информация за използваните съставки, а също и подробна информация за всякакви оцветители, подсладители други използвани химически добавки. Ако някоя съставка може да предизвика алергична реакция при някои потребители - например ядки - тя трябва да бъде отбелязана на опаковката, дори и ако използваните количества са много малки. Европейските закони за етиктирането на храните регулират кои

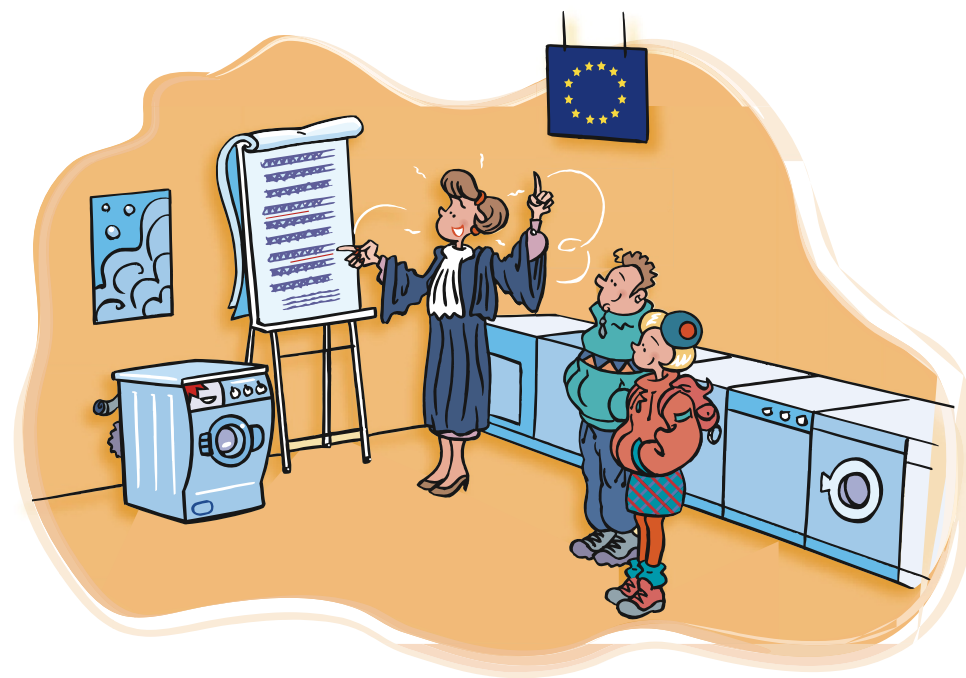
продукти могат да бъдат наречени "органични", както и употребата на имена, които се асоцират с качеството на продуктите от различни региони - например, ако е надписано Prosciutto di Parma можете да бъдете сигурни, че шунката идва от Парма, ако има надпис Каламата можете да сте сигурни, че маслините изват от Каламата. Законите на ЕС също ви дават възможност да знаете дали продуктите са генно модифицирани и дали съдържат генно модифицирани съставки. Ако е така продуктът трябва да бъде надписан като генно модифициран (GM).



## 5. Договорите сключени с потребителите трябва да са честни и равноправни

Някога подписвали ли сте договор без да прочетете дребния шрифт? А какво ако дребният шрифт казва, че депозита, който току що сте платили не може да бъде възстановен дори и ако компанията не успее да изпълни своята част от сделката? А ако пише, че не можете да прекратите договора докато не платите на компанията огромна сума за компенсация?

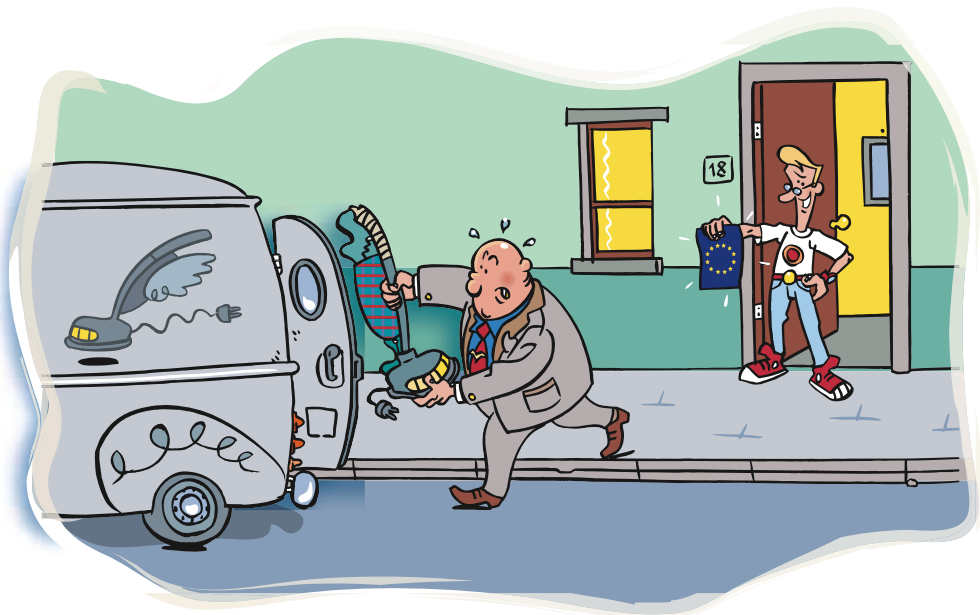
Европейските закони гласят, че този тип нечестни договори са забранени. Без значение в коя европейска страна подписвате договор, ЕС ви предпазва от подобен тип злоупотреби.



## 6. Понякога потребителите имат право да променят своето решение

Какво ще стане ако продавач дойде неочаквано в дома ви и по някакъв начин ви убеди да подпишете договор да получите космодиск или фитнес уред, или килими, струващи стотици левове? Законите в ЕС ви предпазват от такъв тип продажба по домовете. Като основен правило, вие можете да откажете подобен договор в срок от 7 дни. Има няколко изключения като: например договорите за застраховки, а в някои европейски страни и покупки под 60 евро.

Законите на ЕС също ви защитават като потребител, когато купувате чрез поръчка по пощата, по интернет, телевизията и други "продажби от разстояние". Трикове, като изпращане на непоръчани стоки по домовете и после искане да бъдат платени, са забранени от европейските закони. Ако купувате продукт или услуга от сайт, по пощата или телемаркет вие можете да откажете поръчката, без да давате причини, в срок от 7 работни дни. За някои финансови услуги вие имате до 14 календарни дни да откажете договора.



## 7. Сравняването на цените да става лесно

Как можеш да сравниш цената на 2 различни марки зърнена закуска когато едната е в опаковка от 375 г, а другата - от 500 г.? Законите на ЕС изискват супермаркетите да дават цена за единица мярка от продуктите - например, колко струват те за килограм или за литър, за да ти помогнат да решиш коя е най-добрата цена. Законите на ЕС също задължават компаниите за финансови услуги да дават точна информация по стандартизиран начин.

Например кредитните институции и тези за кредитни карти трябва да ти кажат какъв годишен процент лихва трябва да платиш, а не само какви са месечните вноски.



## 8. Потребителите не трябва да бъдат заблуждавани

Вие получавате писмо от фирма за продажби от разстояние, поздравяващо ви, че сте спечелили първа награда в организирана от тях лотария. Това изглежда не е нищо друго освен трик, за да ви накара да се свържете с тях и така да могат да ви убедят да поръчатех продукт. Всъщност вие не сте спечелили никаква награда. Дали този вид продажби е легален?

Не. Реклами, които подвеждат, заблуждават и мамят клиенти са забранени от закона. Като пример - когато правите поръчка по пощата или от телешоп, продавачите трябва да бъдат

открити и честни с теб. ЕС ги задължава да ти дадат пълни подробности за това кои са, какво продават, колко струва (включително такси и транспортни разходи) и колко време ще им отнеме доставката.

Компаниите за заеми и кредитни карти са длъжни да ви дадат пълни детайли в писмен вид за всички кредитни споразумения, в които се включват. Това трябва да включва информация като това колко плащате, колко дълго ще трае споразумението и как можете да го прекратите.



## 9. Защита по време на ваканция

Какво става ако отидете на предплатена почивка и вашият туроператор обяви банкрут? Ами ако брошурата ви обещава луксозен хотел, а ви настанят в строяща се сграда? И в двата случая законодателството на ЕС ви предлага защита. Туроператорите са задължени да ви върнат обратно вкъщи ако банкрутират, докато вие сте на почивка. Също така те трябва да ви предложат компенсация ако почивката ви не отговаря на това, което са ви обещали в брошурата. Ако туроператорът се опита да вдигне цената на почивката или да смени ваканционното селище без вашето съгласие, законът ви позволява да отмените резервацията си. А ако се окажете на летището, че не можете да хванете полета си, защото авиокомпанията на вашия туроператор е отменила резервацията ви, законът в ЕС ви дава право на обезщетение.

Когато сте във ваканция и когато сте вкъщи, закон на ЕС ви предпазва от безскрупулни продавачи на частично право на ползване

на недвижим имот за определен период. Това са схеми да използвате апартамент или вила в някой курорт за определен период всяка година. Подобни продавачи в някои курорти набелязват туристи от други страни и се опитват да ги притиснат да подпишат скъпи договори, които те не разбират напълно. ЕС закон ви предпазва от това. Вие имате право да получите копие от брошурата и превод на договора, който ви е предложен на вашия собствен език. Ако подпишете договора, имате 10 дневен период да размислите, през който можете да го анулирате без да давате обяснения.

Последно, но не последно по значение, законите на ЕС ви облекчават ако решите да вземете домашните си любимци на почивка с вас стига само вашият ветеринар да снабди вашето куче или котка с един от новите "паспорти за домашни любимци" и животното ви може да пътува с вас във всяка една страна от ЕС.



## 10. Ефективна защита при трансгранични спорове

Един от най-важните принципи на европейската потребителска политика е да възприемариема потребителите като значими и отговорни икономически субекти в единния пазар. Потребителите трябва да бъдат овластени да правят информиран избор на стоки и услуги. Техните интереси трябва да бъдат представяни и защитавани, особено при повишаване сложността на пазара и огромното нарастване на неговите размери през последните години. Не само въвеждането на еврото, но и развитието на електронната търговия и повишената мобилност се явяват нови сфери за потребителите. Покрай голямото преимущество за бизнеса, вътрешния европейски пазар дава и голям избор и по-висока полза и за парите на потребителите. Това означава, че потребителите трябва да бъдат уверени да търсят най-добра изгода навсякъде в Европа.

Мрежата от европейски потребителски центрове (ECC-net) дава на потребителите увереност като ги консултира за техните права в ЕС и им помага да решават спорове с търговци. Тези центрове могат да дават съвети и на вас, когато купувате извън границите на страната и да ви помогнат когато търсите защита при извънсъдебен спор с търговец в друга европейска страна. В процес на създаване е такъв център в България.



Вие можете да намерите адресите на Европейските потребителски центрове на:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/ecc\\_network\\_centers.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf)

Полезна информация за такива центрове можете да намерите на...

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)



**Още информация на Европейския съюз на български език можете да намерите на следните сайтове:**



Europe Direct е услуга, която ще ви помогне да намерите отговор на вашите въпроси за ЕС.

На територията на целия европейски съюз можете да ползвате безплатния телефон: **00 800 6 7 8 9 10 11**



Можете да намерите подробна информация за ЕС на езика на всяка страна - член <http://www.europa.eu.int>