

**Издание на
Българска национална асоциация
на потребителите.**

София 1000
ул. 11 Август №10
тел. 02/ 989 01 06
факс: 02/ 989 01 07
e-mail: bnap@bnap.org

www.bnap.org



Настоящото издание е изготвено със съдействието на Европейския съюз. Отговорност за съдържанието на тази публикация носи единствено БНАП и по никакъв начин не може да се счита, че то изразява възгледите на Европейския съюз.

Издава се с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Програма ФАР "Развитие на гражданското общество" 2002


4

КАК ДА СЕ ПРЕДПАЗИМ ОТ ОПАСНИ СТОКИ И УСЛУГИ?

**Дефиниции
Безопасност
Задължения и гражданска
отговорност на търговците
Контролни органи
Административна
отговорност
Полезни съвети**



**Българска национална асоциация
на потребителите**



Как да се предпазим от опасни стоки и услуги

Опазването на живота и здравето на потребителите от употребата на опасни стоки и услуги е основна цел на *Закона за защита на потребителите*. Той въвежда поредица от изисквания към производителите, вносителите, търговците и доставчиците на услуги, чиято цел е да осигурят безопасността на предлаганите на пазара продукти.

Ефективното им прилагане обаче е немислимо без активната гражданска позиция на всеки потребител и без неговото отговорно поведение.

2

Коя стока е безопасна?

Безопасна е онази стока, която при нормална или разумно предвидима употреба не създава риск за живота и здравето на хората. Допъстимият риск е минимален, съвместим с естеството на стоката и е приемлив за потребителя.

На пазара могат да бъдат предлагани единствено безопасни стоки!

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

Безопасността се преценява чрез съпоставка на качествата и характеристиките на стоката с нормативно установените изисквания, българските стандарти, препоръките на Европейската комисия, правилата за добра практика, актуалното състояние на науката и техниката и нормално предвидимите очаквания на потребителите.

Ако стоката не покрива горните критерии, то тя страда от дефект, който я прави опасна и реализацията и е недопустима.

3

Дефектите могат да бъдат:

- ❖ **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 партиди;
- ❖ **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.

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.

На пазара могат да се предлагат единствено безопасни услуги!

Какво казва законът за защита на потребителите

Чл. 71. (1) *Стоката или услугата се смята за безопасна, когато съответства на нормативно установените изисквания за безопасност, на които трябва да отговаря, за да бъде пусната на пазара.*

(2) *Стоката или услугата се смята за безопасна по отношение на рисковете и групите рискове, обхванати от българските стандарти, въвеждащи хармонизирани европейски стандарти, справки за които са били публикувани от Европейската комисия в "Официален вестник" на Европейския съюз.*

(3) *При липса на нормативни изисквания и стандарти по ал. 2 съответствието на стоката или услугата с общите изисквания за безопасност се оценява, като се вземат предвид:*

1. *българските стандарти, въвеждащи европейски стандарти, различни от тези по ал. 2;*
2. *българските стандарти, които са разработени на национално ниво - при липса на стандарти по т. 1;*
3. *препоръките на Европейската комисия, съдържащи насоки за оценка на безопасността на стоките - при липса на стандарти по т. 2;*
4. *правилата за добра практика по отношение на безопасността на стоките или услугите, прилагани в съответния сектор - при липса на препоръки по т. 3;*
5. *актуалното състояние на науката и техниката - при липса на правила за добра практика по т. 4;*
6. *нормално предвидимите очаквания на потребителите за безопасност - когато не е възможно да се вземе предвид актуалното състояние на науката и техниката.*

(4) *Съответствието на стоката или услугата с изискванията за безопасност по ал. 1 - 3 не е пречка контролните органи да предприемат необходимите мерки за ограничаване пускането на стоката или услугата на пазара, за изтегляне на стоката от пазара или за изземването ѝ от потребителите, или за преустановяване предлагането на услугата, когато въпреки съответствието стоката или услугата е опасна.*

Маркировка за безопасност

Част от предлаганите на пазара стоки задължително трябва да бъдат маркирани със специален знак, удостоверяващ, че отговарят на всички нормативно установени изисквания за безопасност.



В Европейския съюз, това е знакът CE, чийто български еквивалент е знакът

Co (с присъединяване на страната ни към ЕС, България също ще може да поставя знак CE). Тези знаци трябва да бъдат поставени ва видно място върху стоката, нейната документация или опаковка при следните групи продукти: играчки, строителни материали, електроуреди, машини, газови уреди, лични предпазни средства, съдове под налягане, хладилни уреди, котли за гореща вода, везни, крайни далекосъобщителни устройства.

Наличието на знаците е сериозна, но не и абсолютна гаранция, че продуктът е безопасен. В практиката се срещат случаи, при които търговците поставят знаците в нарушение на нормативните изисквания.

Важно!

Знаците CE и Co имат строго установени пропорции, така както са посочени на графиката. Ако външният вид и пропорциите не са спазени, това е сигурен индикатор, че знакът е поставен неправомерно и стоката е твърде вероятно да се окаже рискова.


Специални задължения на производителите, вносителите и търговците

1. Производителите, вносителите и търговците, както и доставчиците на услуги, са длъжни да предоставят на потребителите достатъчно информация, позволяваща им да преценят рисковете, присъщи на продукта и способите за тяхното избягване. Тази информация задължително трябва да бъде представена по ясен и разбираем начин.

2. Производителите и търговците са длъжни да осигурят механизми за проследяване на разпространението на стоките, напр. като въведат специална маркировка за идентификация, поддържат база данни с лицата, от които стоката е придобита и на които е препродадена.

3. Търговците са длъжни да съхраняват стоките по начин, който да не създава условия за възникване на рискове и опасности и да уведомяват производителите за всички установени от тях несъответствия и опасности.

4. При подозрения, че предлаганата стока или услуга би могла да е опасна, производителите и търговците са длъжни незабавно да преустановят нейното предлагане и да предприемат мерки за изпитване на стоката или услугата, както и да уведомят незабавно контролните органи.



8 Правомоция на контролните органи

Държавните контролни органи, натоварени с контрол за безопасността на предлаганите стоки и услуги са:

Комисията за защита на потребителите по отношение на общия надзор за безопасност на нехранителните стоки и на услугите;

Държавна агенция по метрология и технически надзор по отношение контрола за безопасност на играчки, строителни материали, електроуреди, машини, газови уреди, лични предпазни средства, съдове под налягане, хладилни уреди, котли за гореща вода, везни, крайни далекосъобщителни устройства.

Министерство на здравеопазването по отношение на храните от неживотински произход и козметичните продукти;

Министерство на земеделието и горите по отношение на продуктите от животински поризход.

Цялата информация по отношение на разкритите опасни стоки и услуги от страна на контролните органи е публична и подлежи на публикуване. Контролните органи трябва да информират обществеността за идентификацията на опасните стоки и услуги, характера на рисковете при тяхната употреба и за предприетите мерки за предотвратяване на опасността. Понастоящем такава информация може

да се намери на сайта на Комисията за защита на потребителите www.ktzp.bg.

Когато контролен орган разкрие опасна стока или услуга той може да предприеме следните мерки:

- ❖ временно да спре реализацията ѝ, докато се проведат изпитвания, които окончателно да установят дали стоката или услугата са опасни;
- ❖ при доказана опасност - да забрани реализацията на стоката или услугата на пазара, вкл. чрез безплатно предлагане;
- ❖ да отправи предупреждения към потребителите относно съществуващите рискове;
- ❖ да разпореди изтегляне на продукта от пазара;
- ❖ да разпореди на производителя да преведе стоката или услугата в съответствие с изискванията за безопасност;
- ❖ да разпореди на производителя да обозначи рисковете и да информира потребителите относно способите за тяхното избягване;
- ❖ ако привеждането на стоката в съответствие с изискванията за



безопасност е невъзможно, контролните органи могат да разпоредят тя да бъде използвана за други цели или да бъде унищожена.

При наличие на особено сериозни рискове за потребителите, контролните органи могат:

- ❖ да организират изземване на стоката от потребителите;
- ❖ да разпоредят затваряне на търговския обект или на част от него, където се предлага опасната стока или услуга;
- ❖ да разпоредят временно спиране на дейността на производителя, вносителя или търговеца на стоката или доставчика на услугата.

Контролните органи са длъжни да разглеждат жалби и сигнали на потребителите и на техните сдружения, свързани с безопасността на стоките и услугите и писмено да ги уведомяват за резултатите от предприетите контролни действия.

Права на потребителя

Ако потребителят придобие стока с дефект, който я прави опасна, той има право да предяви рекламация, като поиска 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 да иска намаляване на цената в съответствие с тежестта на дефекта.

Когато обект на рекламацията са услуги, потребителят може да претендира за тяхното повторно извършване, в съответствие с договора, за отбив от цената или за възстановяване на заплатената сума.

Ако от употребата на опасната стока или услуга са възникнали вреди, потребителят може да претендира и за обезщетение, като ангажира гражданската отговорност на производителя или търговеца.



Гражданска отговорност на производителите, вносителите и търговците

Законът за защита на потребителите въвежда специална гражданска отговорност за производителите и вносителите на опасни стоки. Тя покрива вредите причинени от смърт или телесна повреда или от повреждане или унищожаване на вещь, различна от дефектната стока, чиято стойност е над 500лв.

Производителят, а когато стоката е от внос - вносителят отговарят дори да нямам вина за възникването на дефекта, включително и в случаите, когато стоката съответства на нормативните изисквания, стандартите, добрите практики или е била одобрена от административен орган.

Ако производителят или вносителят не могат да бъдат установени, отговорността се носи от търговеца, продал стоката.

В тежест на потребителя е да докаже наличието на дефект, причинената вреда и причинната връзка между тях. Единствената възможност производителят или вносителят да се освободи от гражданската отговорност е да докаже наличието на някое от следните обстоятелства:

- ❖ че не е пуснал стоката на пазара или че дефектът не е съществувал към онзи

момент;

- ❖ че не е произвел стоката за продажба или друга търговска цел;
- ❖ че дефектът се дължи на съответствието със задължителни изисквания, установени от държавата;
- ❖ че състоянието на науката и техниката към момента на произвеждане на стоката не е позволявало дефектът да бъде установен.

Ако вредите са причинени едновременно от дефекта на стоката и от действия на потребителя или на трето лице, за което той отговаря, отговорността на производителя може да бъде намалена или да отпадне.

Не носи отговорност и производителят на съставна част, ако се докаже, че дефектът е резултат от неизправност на друга съставна част, от неправилен монтаж или грешни указания за употреба.

Искът за обезщетение може да се предяви до 3 години от деня, в който потребителят е узнал наличието на дефекта, вредата и самоличността на производителя или вносителя, но не по-късно от 10 години от датата, на която стоката е пусната на пазара.

Извън посочения по-горе специален ред, установен в *Закона за защита на потребителите*, потребителят може да ангажира отговорността на продавача и на доставчика на услуги по реда на Закона за задълженията и договорите.



Административна отговорност на производителите, търговците и доставчиците на услуги

Извън гражданската отговорност, производителите на стоки и доставчиците на услуги носят и сериозна административна отговорност за пускане на пазара на опасни стоки и услуги и за неизпълнение на предписания и разпореждания на държавните контролни органи.

На тези лица могат да бъдат налагани глоби и имуществени санкции от 3 000 лв. до 25 000лв., а в случай, че не изтеглят доброволно опасната стока от пазара, същата може да бъде иззета и унищожена от контролните органи.

14

Полезни съвети

1. Избягвайте да купувате стоки от рискови обекти, като открити сергии на улицата, амбулатни търговци и др. Това важи най-вече в случаите, когато за стоката са необходими специални условия за съхранение. Пример в това отношение са яйцата, млякото, месото, рибата и др., които трябва да се съхраняват в хладилници или хладилни витрини, тъй като в противен случай в тях могат да се развият бактерии и гнилостни процеси.

2. Не купувайте стоки с подозрително ниски цени! По правило в тях са вложени суровини с ниско качество, технологиите за производството им са максимално опростени, а необходимите изпитвания за безопасност по правило не се извършват.

3. Не купувайте стоки, които нямат информация на български език за състав, характеристики и указания за употреба и на които не е обозначен производителя и вносителя.

4. 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.

5. Преди употреба внимателно се запознайте с изискванията за безопасност и ги следвайте стриктно.

6. Следете съобщенията в пресата за разкритите на българския пазар опасни стоки и услуги. Преди покупка, направете справка със сайтовете, съдържащи пълна информация за разкритите опасни стоки - www.ktzip.bg или www.bnap.org.

15