

ПОТРЕБИТЕЛСКИ ДОГОВОРИ



Съдържание

| | |
|--|----|
| 1. <i>Що е договор</i> | 4 |
| 2. <i>Видове потребителски договори</i> | 5 |
| 3. <i>Как се сключва договор</i> | 7 |
| 4. <i>Съдържание на договора</i> | 8 |
| 5. <i>Как се изпълнява договора</i> | 9 |
| 6. <i>Кой договор е недействителен</i> | 10 |
| 7. <i>Как се предявява недействителността</i> | 13 |
| 8. <i>Какви права имаме при...</i> | 14 |
| 9. <i>Какви права имаме, ако търговецът не изпълни задълженията си</i> | 17 |
| 10. <i>Какво представлява гаранцията</i> | 22 |
| 11. <i>Договори с общи условия</i> | 24 |
| 12. <i>Неравноправни клаузи</i> | 25 |
| 13. <i>Давностни срокове</i> | 27 |
| 14. <i>Как да докажем правата си</i> | 28 |
| <i>Полезни съвети</i> | 30 |

Преходът от централизирана към пазарна икономика доведе до разнообразяване и обогатяване на предлагането на стоки и услуги. Сега българският потребител може да направи своя избор сред голям брой продукти на различни конкуриращи се производители и търговци.

Свободният пазар предлага безспорни предимства, но крие и значителни рискове за потребителя. От него се иска за взема икономически обосновани решения. Първата и най-важна стъпка в тази насока е набавянето на информация за пазара във всичките му измерения: за качествата на стоките и услугите, за специалните възможности, които законодателството предвижда за защита на потребителя, за съществуващите държавни органи и потребителски организации.

Настоящата информационна брошура представя пред българския потребител основите на договорното право на Република България, като набляга специално на особеностите на потребителските договори и формулира важни полезни съвети за защита на правата и интересите на потребителите.

Общата цел на подетата на Българска национална асоциация на потребителите (БНАП) информационна кампания е да създаде предпоставки потребителите да се възползват в най-голяма степен от предимствата на свободния пазар и да ги ориентира в различните начини за защита на техните права и интереси. Търсете още безплатните информационни брошури на БНАП:

- Увод в потребителската защита,*
- Разрешаване на потребителски спорове,*
- Отпадъци от домакинството – източници, акумулиране и управление.*

Григор Григоров
председател на БНАП

1. Що е договор

Всеки от нас сключва ежедневно множество сделки. Голяма част от тях са навлезли до такава степен в ежедневието ни, че даже не си даваме сметка, че съществуват – покупката на кафе и вестник сутрин, превоза с градския транспорт, пазаруването на хранителни стоки за дома. Всички те и още много, много други са договори, за чието сключване и изпълнение съществуват важни правни изисквания, които потребителят трябва да познава, за да може успешно да защитава своите интереси.

Договор е всяко постигнато споразумение между две страни, чиято цел е създаването, промяната или прекратяването на едно правно отношение. Чрез договора възникват разнообразни права и задължения за страните. Той е най-важният способ за осъществяване на оборота. Модерната пазарна икономика е немислима без наличието на разнообразни видове договори, чиято цел е да дадат адекватен правен израз на сложните икономически отношения.

Договорът може да се сключи устно или в писмена форма. Устният договор не е с по-ниска правна стойност от писмения и подлежи също така на задължително изпълнение. Писмената форма има предимството, че улеснява доказването и създава по-голяма яснота по отношение съдържанието на договора. Затова е препоръчително, договори на по-висока стойност, съдържащи разнообразни уговорки, срокове и условия да се сключват в писмена форма.

В някои случаи законът предвижда задължителни изисквания по отношение на формата на договорите. Отклоняването от тях води до неговата нищожност (той се счита по силата на закона за несъществуващ). Такива са например:

– Всички договори с предмет недвижими имоти. Те трябва да бъдат оформени в нотариален акт;

– Договорите с предмет моторни превозни средства. Те се нуждаят от писмена форма и нотариална заверка на подписите.

– От писмена форма с нотариална заверка на подписите се нуждаят договорът за продажба на наследство и доброволната делба.

– В обикновена писмена форма като условие за действителност трябва да бъдат съставени всички договори, при които има общи условия.

2. Видове потребителски договори

Потребителски договор е всеки договор, една от страните по който е потребител, т. е. лице, което сключва договора за задоволяване на свои или на своите близки нужди, а не за да използва придобитото за препродажба, производство или за упражняване на професия или занаят. На практика всеки договор, по силата на който една стока достига своя краен получател – лицето, което има намерение да се ползва от нейната полезност, а не да печели от нея, като я реализира отново на пазара било в първоначален, било в преработен вид, е потребителски.

Най-често срещаните потребителски договори са:

Продажбата

Тя е най-често сключвания договор въобще. Над 90% от всички договори са продажби. При нея потребителят придобива собствеността върху една вещь срещу заплащане на определената в договора цена.

Изработката

При този вид договор потребителят заплаща определена цена, срещу която търговецът сам или чрез своите служители се задължава да извърши определен вид фактически действия. Чрез договор за изработка се оформят всички ремонти, поправки, изготвянето на нови мебели и дрехи и др. под.

Поръчката

Чрез поръчката потребителят възлага на едно лице да извърши определен вид правни действия (да води преговори, да сключи договор, да го представлява пред администрацията или в съда) срещу възнаграждение. По силата на договор за поръчка се предоставят адвокатските и счетоводните услуги, чрез него се възлага и посредничеството при покупка или наем на недвижими имоти на специализираните в тази област брокери.

Договорът за превоз

По силата на този договор, търговецът-превозвач се задължава да превози потребителя или негов багаж от едно място до друго срещу възнаграждение. Договори за превоз се сключват при използване на градския и междуградския транспорт, на таксиметров превоз, при ангажирането на камион или бус за транспортиране на мебели и други тежки и обемни багажи.

Наемът

Този договор дава възможност на потребителя да ползва една вещ без да придобива собствеността върху нея. Разбира се и при този договор се дължи възнаграждение под формата на наемна цена, която се плаща за определен период от време (най-често един месец). Най-често под наем се отдават жилища и автомобили, но в практиката има случаи на наем на мебели, домакински уреди и др. вещи с по-голяма стойност.

Лизингът

Лизингът е самостоятелен вид договор, който съдържа елементи на наем и продажба. При лизингът потребителят получава възможността да използва определена вещ като заплаща на търговеца месечни парични вноски. След изтичането на посочения в договора период от време, потребителят има право да придобие собствеността върху вещта. Като потребителски договор лизингът се използва най-често при реализацията на автомобили и на скъпо струващи домакински уреди и оборудване.

3. Как се сключва договор

За сключването на договора е необходимо постигане на съгласие между страните относно неговия вид, предмет и съдържание. Страната-инициатор на договора отправя до потенциалния си съконтрагент предложение (оферта), което съдържа основните елементи на договора. Офертата трябва да бъде сериозна и да изразява действително желание за обвързване. Такова липсва например ако офертата е отправена на шега или с учебна цел. Не са оферти също така обявите във вестниците, каталозите и написаното на витрините на магазините. Тяхната цел е да информират за възможностите за сключване на договор, но написаното в тях не обвързва търговеца, освен ако изрично не е указано противното.

За да се превърне в договор, офертата се нуждае от приемане. То се прави от страната, на която е офертирано и негов адресат е подалия офертата. Приемането трябва да възпроизвежда офертата, така както тя е направена. Ако в него се съдържат допълнителни условия е налице нова оферта, която на свой ред също се нуждае от приемане. Договорът се счита за сключен в момента, в който приемането достигне офертиращия. Не е задължително той непременно да се е запознал със съдържанието му, достатъчно е да е бил в състояние да го направи.

Тази сложна процедура обикновено се опростява на практика. Така например, в момента, в който пуснете точната сума в автоматата за кафе, вие приемате написаната на него оферта; в момента, в който касиерката отчете на касовия апарат стойността на продуктите, които сте поставили пред нея, тя е приела вашата оферта и договорът е сключен, независимо, че през цялото време може да не сте си разменили нито дума.

Офертата и приемането обвързват лицата, които са ги направили. Те могат да бъдат оттеглени единствено ако съобщението за оттеглянето пристигне преди или най-късно едновременно с тях. В офертата е възможно освен това да се посочи и срок, след чието изтичане, тя губи обвързващата си сила и се счита за невалидна.

4. Съдържание на договора

В гражданското право важи принципът на договорната свобода. С други думи, страните са свободни да договарят всякакви условия, стига те да не противоречат на повелителни правни разпоредби и на морала. Нещо повече, при спазване на същите изисквания, страните могат да сключат договор от вид, който въобще няма уредба в действащото законодателство (на юридически език този вид договори се наричат ненаименовани).

Най-често срещаните потребителски договори, като покупко-продажбата, изработката, поръчката и наемът имат сравнително подробна уредба в Закона за задълженията и договорите (ЗЗД). В голямата си част тя е диспозитивна, т. е. страните могат да се отклонят от нея и да договарят нещо различно. Ако не го направят обаче, към сключения от тях договор се прилагат правилата на ЗЗД.



5. Как се изпълнява договора

Друг важен правен принцип е, че веднъж сключени, договорите трябва да се изпълняват. Недопустимо е например да сключите договор за покупка на печка, на следващия ден да размислите и да я върнете в магазина и да си поискате обратно парите. Това е възможно единствено с изричното съгласие на вашия съконтрагент или ако предварително сте уговорили подобна възможност.

Договорите трябва да се изпълняват точно. Това означава, че поетите задължения трябва да бъдат изпълнени на уговореното място, при спазване на предварително установеното качество и количество и в посочения в договора срок. Всяко отклонение води до пълно или частично неизпълнение на договора и влече редица неблагоприятни последици за неизправната страна (вж. по-надолу т. 9).

Когато в договора не е посочен срок за изпълнение, то се дължи след отправяне на покана. Поканата може да бъде устна или писмена и задължително трябва да дава подходящ срок на длъжника. Кой срок е подходящ зависи от естеството на задължението. В повечето случаи едно – или двуседмичен срок би бил достатъчен.

6. Кой договор е недействителен

В някои случаи договорите се сключват при такива обстоятелства или с такова съдържание, че тяхното съществуване и изпълнение би било с грубо противоречие със справедливостта и морала. Законът обявява такива договори за недействителни.

Съществуват две форми на недействителност, които се различават по отношение на своите правни последици: нищожност и унищожаемост.

Нищожността е най-тежкият вид недействителност. Пороците, съпътстващи договора, са толкова съществени, че той не би могъл да съществува и да има обвързващо действие. Затова правото третира тези договори като несъществуващи. Те не са в състояние да породят права и задължения за страните.

Нищожни са договорите:

– които противоречат на закона. Има се предвид противоречие единствено с онези правила, от които страните нямат право да се отклоняват, т. нар. в правото императивни правни норми.

– които заобикалят закона. В този случай, страните сключват една или няколко редовни сделки, но целеният с тях краен резултат е правно недопустим.

– които противоречат на морала. Правилата на морала произтичат от традициите и културата на едно общество. Те не се спазват поради това, че са юридически задължителни, а понеже хората се придържат към тях по вътрешно убеждение. Въпреки това, тяхното важно значение за цивилизованото общество, не може да остави нахърняването им без правна санкция. Такава санкция е нищожността. Неморални са например сделки за продажби на хора, за купуване на изборни гласове и др. подобни.

– с предмет неоткрити наследства. Това са договори, сключвани от един бъдещ наследник, с които той се разпорежда с имуществото, влизащо в наследството, приживе на наследодателя.

– с невъзможен предмет. За тези договори отнапред е ясно, че не могат да бъдат изпълнени, следователно тяхното съществуване е напълно безсмислено.

– при които липсва съгласие. Това са например случаите, при

които договор се сключва от малолетен или от напълно недееспособен, тъй като тези лица не могат да формират правно-валидна воля. Липсва съгласие и когато волеизявлението е направено в резултат на упражнено физическо насилие. Съгласие не би могло да има и ако договорът е „сключен“ без да е налице действително намерение за обвързване, напр. с учебна цел или на шега.

– които не са сключени в предвидената от закона задължителна форма. За тези договори стана дума в т. 1.

– при които липсва основание. Основанието е типичната цел, която се постига чрез сключването на договори от този тип, напр. да се придобие нещо, да се дари нещо, да се кредитира някого, да се изпълни задължение, да се прехвърли право. Ако тази цел не се постига посредством договора, значи страните не са желали да го сключат наистина и съществуването му е безпредметно.

– привидните договори. Това са договори, чиито правни последици не се желаят от страните, а се сключват единствено с цел да заблудят останалите участници в оборота относно действителното положение.

Нищожни са и всички неравноправни клаузи, съдържащи се в потребителски договори, чиито текст е предварително изготвен от търговеца (вж. т. 12).

Унищожаемите договори страдат от пороци, които им позволяват да съществуват като нормални договори, но по желание на засегнатата страна тяхното действие може да бъде заличено. Такива са:

– договорите, сключени от частично недееспособни (това са лицата между 14 и 18 години и поставените под ограничено запрещение) без одобрение от страна на техните родители или попечители. Унищожаеми са и договорите, сключени от дееспособни, които при сключването не са били в състояние да разбират или ръководят действията си.

– договорите, сключени при грешка. Грешката е невярна представа относно важни обстоятелства, съпътстващи договора. Ако сгрешилата страна би била наясно с действителното положение, тя не би сключила договора. Не всяка грешка прави договора унищожаем. Грешката в мотивите или в очакваната икономическа изгода няма никакво значение. Грешката в пресмятането подлежи единствено на поправяне. До унищожаемост води грешката в предмета на догово-

ра, ако се отнася до негови съществени качества, например смята се, че се купува автоматична пералня, а се купува полуавтоматична и грешката в личността на съконтрагента, ако договорът е сключен с оглед на личността, например потребителят е смятал, че сключва договора с известния специалист Иванов, а всъщност е налице просто съвпадение на имената.

– договорите, сключени при измама. При този вид договори, едната страна сключва договора повлияна от неверните данни, дадени ѝ умишлено от другата страна или от трето лице. В резултат тя е въведена в заблуждение, което е мотивирало сключването на договора. Ако измамата изхожда от трето лице, договорът е унищожаем само ако съконтрагентът е знаел или не е могъл да не знае за нея.

– договорите, сключени при заплашване. Заплахата представлява сплашване на едната договаряща страна с причиняване на вреда, ако не се сключи договора. Заплахата може да изходи от другата страна или от трето лице. И в двата случая договорът е унищожаем.

– договорите, сключени при крайна нужда. Това е състояние на остра липса на налични средства, което принуждава едно лице да сключи явно неизгодна сделка, каквато при нормално стечение на обстоятелствата на би сключило. Унищожаването е недопустимо ако облагодетелстваната страна предложи да компенсира ощетяването.

Посочените по-горе случаи изясняват общите хипотези на нищожност и унищожаемост, наред с тях в някои специални закони са предвидени и допълнителни случаи а недействителност.

Всичко дадено в изпълнение на нищожен или унищожен договор подлежи на връщане. Като потребител вие имате право да получите обратно платената от вас сума пари, но сте длъжни да върнете придобитата вещ. Ако сте използвали вещта и в резултат на това тя е овехтяла или се е повредила, то търговецът има право да претендира да му заплатите овехтяването, респ. недостатъка.

Възможно е недействителността да засяга отделни клаузи. В такъв случай, договорът продължава да действа, ако може да съществува и без тях. Това обикновено е случаят, когато недействителността не засяга съществени уговорки. Така например нищожността на клаузата относно доставката на закупения хладилник не би могла да доведе до недействителност на договора за покупката му. Нейното отсъствие се замества от диспозитивните разпоредби на ЗЗД и договорът може да продължи действието си.

7. Как се предявява недействителността

Нищожността и унищожаемостта се предявяват по различен начин.

Тъй като нищожният договор се третира от правото като несъществуващ, е достатъчно просто да се позовете на този факт и да откажете да изпълните задълженията си. Това може да стане без ограничение във времето. Всичко дадено в изпълнение на нищожен договор подлежи на връщане.

Унищожаемият договор съществува и поражда права и задължения, но ощетената страна има право да го заличи от правния мир. Това право може да бъде упражнено единствено по съдебен ред и то в 3-годишен срок, който започва да тече от деня, в който:

- лицето е навършило пълнолетие;
- запрещението е вдигнато;
- грешката или измамата са били открити;
- заплашването е престанало;
- от деня на сключване на договора във всички останали случаи.

Унищожаването на договор, сключен при крайна нужда може да се иска в 1-годишен срок от сключването му.

Унищожаемата сделка може да бъде потвърдена от страната, която има право да иска унищожаването. Потвърждението трябва да бъде направено в писмена форма, като бъде посочено и основанието за унищожаване. Затова винаги внимавайте, какво ви поднася за подпис вашият съконтрагент и изчитайте внимателно и докрай неговия текст! За потвърждаване се счита и изпълнението на сделката ако изпълнителят е знаел за унищожаемостта. Веднъж изпълнена тази сделка не може да бъде унищожена впоследствие.

Нищожните договори не подлежат на потвърждаване.

Ако един договор бъде унищожен, то никоя от страните няма задължения по него и не дължи нищо. Всичко даден в изпълнение по него подлежи на връщане.

Проблемите на недействителността са сред най-сложните в гражданското право и крият множество юридически тънкости, затова е препоръчително във всички случаи да потърсите своевременно помощта на адвокат!

8. Какви права имаме при...

... договор, сключен извън търговски обект

Договор извън търговския обект е всеки договор, който е сключен извън обичайното място, където търговецът осъществява своята дейност (магазин, ателие, склад и др.). Най-често такива сделки се сключват на улицата, в дома на потребителя, на неговото работно място или по време на излети и екскурзии, организирани от търговеца. В тези случаи съществува рискът, потребителят да направи „емоционална“ покупка, без всъщност да се нуждае от придобитата вещ. Още повече, че при този вид търговски практики обикновено се използва силен психологически натиск – предлагат се подаръци при закупуване на стоката, твърди се, че офертите са изключително изгодни и важат само за момента и т. н.

За да се избегне риска от увреждане на потребителския интерес вследствие необмислена покупка или сключване на друг вид договор, ЗЗППТ предвижда възможност потребителят да се откаже от договора без да дължи нито обяснение нито обезщетение. Отказът е възможен във всички случаи, независимо от това, дали търговецът е изпълнил стриктно задълженията си или не. Той може да бъде упражнен в 7-дневен срок от сключване на договора. Търговецът е длъжен да уведоми писмено потребителя за тази възможност. Ако той не стори това преди сключване на договора, 7-дневния срок тече от момента на уведомяването. Отказът трябва да бъде адресиран задължително до търговеца и да бъде в писмена форма. Устният отказ не произвежда действие. Препоръчително е да изпратите писмото с отказа препоръчано с обратна разписка или по куриерска служба и да пазите грижливо уведомлението за неговото получаване.

Можете да използвате следната примерна формулировка (примерът е за отказ от договора за покупко-продажба):

Уважаеми господа,

На (дата) закупих от (наименование на фирмата) следната стока (описание на закупеното – вид, марка, модел) на стойност лв.

С настоящето заявявам, че се отказвам от сключения договор, връщам закупената стока и искам да ми бъде възстановена заплатената сума.

Дата

Подпис

В резултат на отказа, договърът престава да съществува. Потребителят е длъжен да върне обратно получената вещь, а търговецът да възстанови платената сума. Ако потребителят е използвал вещта или в резултат на виновното му поведение тя е била увредена, търговецът има право да си приспадне овехтяването, респ. щетата.

Отказът е недопустим:

- ако потребителят сам е поискал да бъде посетен за сключване на договора от търговеца или от негов служител;
- ако стойността на договора е под една минимална работна заплата за страната, установена към момента на сключване на договора;
- при договори за строителство, продажба и наем на недвижими имоти;
- при редовни доставки на хранителни стоки;
- при договори, сключени по каталог или с продължително действие, ако потребителят е бил уведомен за правото си да върне стоката в срок не по-кратък от 7 дни;
- при застрахователни договори;
- при договори с предмет ценни книжа.

Договор, сключен от разстояние е всеки договор, при сключването на който страните не присъстват физически на едно и също място, а използват средства за дистанционна комуникация (телефон, телефакс, писма, Интернет и др.).

Нуждата от засилена потребителска защита се появява, когато инициативата за сключване на договора изходи от търговеца, т. е. той е отправил предложението, тъй като в този случай потребителят не е достатъчно психологически подготвен, не е в състояние да огледа стоката и да я съпостави като качество и цена с други сходни продукти. Освен това при дистанционните оферти също се оказва засилен психологически натиск за бързо сключване на договора.

Подобно на договорите извън търговския обект, ЗЗППТ предвижда възможност за отказ и от договорите, сключени от разстояние. Потребителят може да упражни това свое право в 7-дневен срок от получаване на стоката или на предложението за предоставяне на услугата. Ако в офертата търговецът не е уведомил потребителя за възможността за отказ, 7-дневния срок тече от уведомяването.

Последиците от отказа са сходни с тези при договора сключен извън търговски обект: договорът престава да съществува, а всичко дадено подлежи на връщане.

Отказът е недопустим при:

- договори за финансови услуги;
- договори, сключени чрез автоматизирани машини за продажба или на търг;
- при редовни доставки на храни;
- при договори с предмет недвижими имоти;
- при договори с телекомуникационни оператори, сключени чрез използването на платени линии.

9. Какви права имаме, ако търговецът не изпълни задълженията си

Правото различава две форми на неизпълнение: пълно неизпълнение и неточно изпълнение. Неточното изпълнение от своя страна бива забавено, частично и лошо. По-надолу ще разгледаме различните форми на неизпълнение от гледна точка на изрядния потребител, спрямо който търговецът не е изпълнил задълженията си по договора:

9. 1. Пълно неизпълнение

При пълното неизпълнение търговецът изобщо не изпълнява поетите с договора ангажименти – не предава продадената стока или не предоставя поръчаната услуга. Срещу своите пари потребителят не получава нищо. В тези случаи, законът му предоставя 4 възможности за защита, сред които той може да избере онази, която най-пълно съответства на интересите му. Потребителят може да:

- претендира за изпълнение, ако въпреки закъснението се нуждае от стоката или услугата и търговецът е в състояние да изпълни;
- да развали договора, което му дава възможност да получи обратно платената сума или да откаже плащане ако все още не е платил;
- да си достави изпълнение от трето лице (друг търговец) за сметка на неизправната страна. Тази възможност не е особено популярна в практиката. Удачна е най-вече в сферата на услугите.
- да поиска обезщетение вместо изпълнение. Разликата с развалянето на договора е, че тук потребителят не се освобождава от своите задължения, които трябва да изпълни, като вместо първоначално очакваното той ще получи нещо друго.

Ако вследствие неизпълнението за потребителя са възникнали вреди (претърпял е имуществени загуби или не е получил ползи, които със сигурност би получил, ако търговецът бе изпълнил навреме), то той може да търси и обезщетение

9. 2. Неточно изпълнение

При неточното изпълнение търговецът е изпълнил задълженията си, но предоставеното се отклонява от първоначално уговореното. В зависимост от вида на отклонението различаваме:

Забавено изпълнение

При него търговецът е изпълнил качествено своето задължение, но не е спазил уговорения срок. Потребителят би могъл:

– да иска реално изпълнение веднага след като търговецът изпадне в забава

или

– да развали договора, ако изпълнението вече не представлява интерес за него и да претендира обезщетение на причинените от забавата вреди.

Съществува една форма на забавено изпълнение, която се приравнява на пълно неизпълнение. Това са т. нар. фикс-сделки. При тях потребителят има интерес от изпълнението единствено в уговорения момент. така например, сватбената торта трябва да бъде доставена по време на тържеството, а не след него, цветята трябва да бъдат предадени в деня на празника и т. н. Дали става дума за фикс-сделка обикновено се разбира от съпътстващите договора обстоятелства. Възможно е обаче една сделка да се уговори като фикс и без да са налице особени видими външни причини. В този случай е препоръчително това да се отрази в самия договор.

Частично изпълнение

При него търговецът доставя стока, но в по-малко от уговореното в договора количество. Потребителят може:

– да иска да му се предаде и останалата част, като претендира обезщетение на причинените му вреди или

– да развали договора, като откаже да получи или върне обратно полученото и поиска възстановяване на платената от него сума

Лошо изпълнение

При лошото изпълнение качеството на изпълнението е по-ниско от уговореното. Всеки, който придобива една вещ, независимо чрез какъв договор, има интерес тя да бъде изправна, т. е. да няма недо-

статъци. Ако изпълненото не отговаря на установените в договора или на необходимите за нормално ползване на придобитото качествени изисквания, потребителя може:

- да откаже да получи доставеното и да иска качествено изпълнение;
- да иска безплатно отстраняване на недостатъците;
- да отстрани сам или да възложи на трето лице отстраняването на недостатъците за сметка на търговеца;
- да иска отбив от цената;
- да развали договора.

В практиката най-често въпросът за лошото изпълнение на потребителски договори се поставя при договорите за продажба и за изработка. Този особен интерес е отчетен от законодателя посредством правния институт на отговорността за недостатъци при тези два вида договори. За нея е важно да знаете следното:

– Тази отговорност произтича от закона и не може да бъде ограничавана от продавача или изпълнителя. Въпреки това, бъдете особено предпазливи и избягвайте да сключвате договори с търговци, които се позовават на своите общи условия или на други обстоятелства, за да ви обяснят, че не можете да имате никакви претенции към тях след сделката.

– Отговорността за недостатъци е обективна. Не е необходимо търговецът умишлено да е предизвикал или чрез своята небрежност (напр. при съхранението или транспорта) да е допуснал възникването на дефекта. Налице ли е недостатък се носи и отговорност, стига разбира се, недостатъкът да не е причинен от потребителя. Затова не се оставяйте да ви откажат от претенциите ви с аргумента, че стоката е получен в този ѝ вид, че вината е на производителя или на превозвача, че за стоката е дадена гаранция и следователно всички претенции трябва да се насочат към производителя и т. н.

– Отговорност за недостатъци не се носи, ако към момента на сключване на договора, потребителят е бил информиран за дефекта или той е толкова явен и видим, че не може да не бъде забелязан при първоначалния преглед на стоката в магазина

Както бе отбелязано, обхватът на отговорността за недостатъци е различен при договора за покупко-продажба и при договора за изработка.

1. При договора за продажба

ако продадената вещь има недостатъци, които съществено намаляват нейната цена или възможностите за използването ѝ, потребителят може да избира измежду някоя от следните 4 възможности:

– Заменяне на стоката с нова. Тази възможност е предпочитана при стоки серийно производство. Тя позволява бързо решаване на спора, снабдява потребителя с нужната му вещь и запазва реализирания от търговеца оборот.

– Безплатно извършване на ремонт. Най-често към този вариант се прибегва при продажбата на по-сложни уреди и апарати, когато търговецът има собствена сервизна база. По този начин потребителят може да задържи стоката, която е харесвал, а ако тя е и едрогабаритна, се спестяват значителни транспортни разходи ако ремонтът може да бъде извършен на място.

– Отбив от цената. Той е изгоден за потребителя, ако е в състояние да си служи пълноценно с вещта въпреки дефекта. По този начин той може да си върне част от вложените средства, а за търговецът отпада ангажимента да търси нова стока за подмяна или да организира ремонта. Размерът на намалението е различен за всеки отделен случай и зависи от намалената стойност и/или нарушената възможност за ползване на вещта, причинени от недостатъка. В никой случай не се съгласявайте на намаляване на цената ако недостатъкът е от такъв характер, че прави използването на вещта опасна за живота и здравето. Такива са например случаите, когато липсват осигуряващи безопасността части, има недобре обезопасени проводници и др. Ако продадената ви стока има такива дефекти искайте да бъде подменена, поправена или да ви върнат парите!

– Разваляне на договора, връщане на дефектната стока обратно на търговеца и получаване на заплатеното. Към този вариант се прибегва, когато потребителят няма полза от вещта и желае да прекрати отношенията си с търговеца и да потърси другаде възможности да удовлетвори нуждите си.

Във всички случаи, потребителят може да иска и обезщетение за причинените му вреди.

Потребителят трябва да прегледа грижливо вещьта в момента на предаването ѝ, а ако недостатъкът се прояви по-късно, незабавно да уведоми търговеца за него.

Законът дава изключителното право на потребителя да избере кой от четирите посочени по-горе варианта в най-пълна степен отговаря на интересите му. На практика обаче е препоръчително да се вземат предвид и възможностите на търговеца, за да се предотврати протакането на спора и евентуалното съдебно производство. Това не означава разбира се потребителят да се отказва от претенциите си, а на база съществуващите правни възможности да се потърси най-удачно и за двете страни решение.

Отговорността не може да се ангажира ако потребителят е знаел за недостатъка или е могъл да го забележи при първоначалния преглед на вещта. Не се носи отговорност и за несъществени недостатъци. Дали един недостатък е съществен или не е въпрос на конкретна преценка. Нюанс в цвета или леко отклонение от дизайна, които не влияят на цената или на годността за употреба на вещта са типични примери за несъществени недостатъци.

Давностният срок за ангажиране на отговорността е 1 година за недвижимите имоти и 6 месеца за движимите вещи. Ако търговецът е знаел за недостатъка, срокът е 3 годишен.

Внимание! Законът дава право на страните да удължават или намаляват този срок, затова винаги обръщайте внимание на евентуални клаузи в договора, които уреждат срокове за рекламации и гледайте те да не са прекалено къси.

2. При договор за изработка

Ако изработеното има недостатъци, потребителят може:

- да даде подходящ срок за поправка без да дължи допълнително заплащане;
- да възложи поправката на друго лице за сметка на търговеца;
- да поиска намаление на цената.

Потребителят може да развали договора за изработка единствено в случая, когато изработеното е негодно да служи за договореното или обикновеното предназначение.

Давностният срок тук е 6 месеца, а при строителни работи – 5 години.

10. Какво представлява гаранцията

Много често в говоримия език под гаранция се разбира отговорността на търговеца за недостатъци, чието съдържание бе изяснено в т. 9. Това разбиране е неправилно. Отговорността за недостатъци на продавача и на изпълнителя произтича от закона и нейното съдържание и обхват са отнапред установени. Не така стои въпросът с гаранцията.

Гаранцията е самостоятелен договор, който съпътства основната сделка (продажба, лизинг, изработка или друга). Страни по него са потребителят и даващият гаранцията, а това може да бъде както търговецът така и производителят. Това е и втората важна отлика между гаранцията и отговорността за недостатъци. Последната се носи само и единствено от търговеца.

Гаранцията съдържа два основни елемента:

- декларация, че стоката или услугата притежават определени качества и свойства, които ще запазят през определен (установен от договора за гаранция) период от време;
- задължение за даващият гаранцията да понесе икономически последици при липсата на заявените качества.

По какъв начин ще стане това зависи от самия договор. За разлика от отговорността за недостатъци, където потребителят може да избира измежду безплатен ремонт, отбив от цената, заместване на стоката с нова или връщане на платеното, в договора за гаранция може да се установят само някои от тези възможности, да се предвидят допълнителни, както и да се въведе задължителна последователност при използването им. Например, връщането на заплатената сума да бъде допустимо едва след неуспешното извършване на ремонт.

Важно е да знаете, че дадената гаранция не може да ограничи законовата отговорност за недостатъци. Търговецът не може да ви задължи да се обърнете към гаранта-производител, нито да ви отнеме правото на избор, ако дефектът е съществувал към момента на предаване на стоката, давностният срок на отговорността за недостатъци не е изтекъл и вие се позовавате на нея.

Гаранцията често се използва за рекламни цели. За потребителя тя има смисъл единствено в случаите, когато гаранционният срок е по-дълъг от срока, в който може да се ангажира отговорността за не-

достатъци (съответно 6 месеца за движимите вещи и 1 година за недвижимите имоти). До неговото изтичане потребителят може да избира дали да предяви претенцията си към търговеца (на основание законовата отговорност за недостатъци) или към далия гаранция производител. В огромния брой случаи ще се ангажира отговорността на търговеца, тъй като за потребителя е по-лесно да контактува с него. Една след изтичане на давностният срок на отговорността за недостатъци за потребителя остава единствената възможност да издири производителя и да се позове на гаранцията.

Когато ви обещава гаранция, изисквайте документ за нея, в който да е отразено кой я дава (фирма и точен адрес), какви права имате и в какъв срок можете да ги упражните. Писмената форма не е условие за действителност на договора за гаранция, но без нея доказването му става изключително трудно. Запазете и касовата бележка за покупката.

11. Договори с общи условия

Под общи условия разбираме онези клаузи, които са съставени предварително от търговеца за да обслужват сключваните от него еднотипни договори. Те се предлагат в непроменен вид на всички съконтрагенти.

Общите условия имат редица предимства. Те улесняват сключването на договорите, позволяват създаването на правила там, където има законови празноти и са лесни за адаптиране към промени в правната или икономическата ситуация. Поради това, общите условия навлизат все по-активно в съвременния стопански живот. Браншове като банковото и застрахователното дело, туризмът и др. са немислими без общи условия.

Преди да сключите договор с общи условия се запознайте внимателно със съдържанието им и поискайте екземпляр от тях. Законът задължава търговецът единствено да ви даде възможност да се запознаете с тях, но лоялните търговци би трябвало да имат готовност да предоставят на клиентите си копие от своите общи условия. Ако значението на някои клаузи не ви е ясно, поискайте да ви го разяснят. Ако не сте съгласни с част от условията, поискайте те да отпаднат или да бъдат променени. Ако обаче не сте сигурен в значението на новата редакция, не настоявайте за промяна, тъй като с постигането на индивидуална уговорка се лишавате от защитата срещу неравноправни договорни условия (вж. т. 12, Неравноправни клаузи). Ако имате съмнения и договорът е важен за вас и е на значителна стойност, потърсете съвет от адвокат. Все пак трябва да знаете, че законът предвижда и защита срещу неясни формулировки – при съмнения важи благоприятното за потребителя тълкуване.

Разбира се е възможно страните да постигнат съгласие да променят част от общите условия или да включат в договора допълнителни уговорки. В случаите на противоречие между индивидуално уговорените клаузи и общите условия, предимство имат първите. На практика обаче търговците рядко се съгласяват на промени в общите условия. Изправени пред подобно искане, те предпочитат да не сключат договора въобще, което поставя потребителя в изключително неизгодно положение. Затова законодателят предвижда специална защита в случаите, когато изготвения предварително от търговеца договор поставя потребителя в неравноправно положение.

12. Неравноправни клаузи

Законът за защита на потребителите и за правилата за търговия обявява за нищожни неравноправните клаузи, съдържащи се в потребителски договори, чиито текст е бил предварително изготвен от търговеца, било под формата на общи условия, било за нуждите на конкретния случай.

Неравноправна клауза е всяка уговорка във вреда на потребителя, която не отговаря на изискванията за добросъвестност и води до значително неравновесие между правата и задълженията на търговеца и потребителя.

Законът съдържа примерен и неизчерпателен списък с неравноправни клаузи. Такава е всяка клауза, която:

1. изключва или ограничава правата на потребителя, произтичащи от закон, по отношение на търговеца при пълно или частично неизпълнение или неточно изпълнение на договорни задължения, в това число изключване на правото на обезщетение;

2. поставя изпълнението на задълженията на търговеца в зависимост от условие, чието изпълнение зависи единствено от неговата воля;

3. позволява на търговеца 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 несклучване или неизпълнение на договора по причина, за която отговаря търговецът;

4. задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение;

5. позволява на търговеца 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;

6. позволява на търговеца да прекрати действието на безсрочен договор без предизвестие, освен когато има сериозни основания за това;

7. предвижда необосновано кратък срок за автоматично продължаване на договора при непротивопоставяне на потребителя;

8. налага на потребителя приемането на клаузи, с които той не е имал възможност да се запознае преди сключването на договора;

9. позволява на търговеца да променя едностранно условията на

договора на непредвидено в него основание;

10. позволява на търговеца да променя едностранно, без основание характеристиките на стоките или услугите;

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

12. дава право на търговеца да определи дали стоките или услугите отговарят на посочените в договора условия или му предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора;

13. задължава потребителя да изпълни своите задължения, дори и ако търговецът не изпълни неговите;

14. дава възможност за търговеца без съгласие на потребителя да прехвърли правата и задълженията си по договора, когато това може да доведе до намаляване на гаранциите за потребителя;

15. изключва или възпрепятства правото на предявяване на иск или използването на други правни средства за защита на потребителя, като предвижда арбитраж, който не разрешава спора според закона, незаконно ограничава доказателствените средства на разположение на потребителя или му налага доказателствена тежест, която според приложимото право е на другата страна по договора;

16. ограничава обвързаността на търговеца от поети чрез негови представители задължения или поставя неговите задължения в зависимост от спазването на определено условие;

Нищожността означава, че клаузите не могат да произведат задължения за потребителя. Те обаче не водят по принцип до нищожност на целия договор. Той продължава да действа ако може да съществува и без тях. На мястото на отпадналите клаузи се прилагат диспозитивните правни норми.

Не са нищожни неравноправните клаузи, които са индивидуално уговорени между търговеца и потребителя. За да е налице индивидуална уговорка, е необходимо потребителят действително да е повлиял на текста на договора.

Анализът дали определена клауза е неравноправна или не би могъл да бъде доста сложен. Затова при съмнения потърсете съвета на адвокат.

13. Давностни срокове

Всяко право, независимо дали произтича от договор или от закон е снабдено с давностен срок, в рамките на който може да бъде упражнено. Изтичането му не погасява самото право, но прави невъзможна принудителната му реализация. Така изпълнението се предоставя на добрата воля на длъжника. Веднъж изпълнил обаче, той не може да иска обратно даденото под предлог, че е изтекла давността.

Съдът не следи служебно за изтичането на давностния срок. Задължената страна трябва да се позове на него, ако иска претенцията да бъде отхвърлена. Това обаче не може да успокоява потребителя-кредитор, тъй като първата задача дори и на най-посредствения адвокат когато се заеме с едно дело, е да провери, дали претенцията не е покрита с давност. Затова бъдете активни и търсете правата си преди да е изтекла давността!

Знайте обаче, че няма един единствен давностен срок. Законът установява различна продължителност на давността за различните претенции. Разлики има и в момента, от който започва да тече давността (вж. т. 9).

14. Как да докажем правата си

На много места в текста стана дума колко е важно да разполагате с необходимите за установяване на правата ви доказателства. Без тях съдията не би могъл да установи истинността на вашите твърдения и да постанови благоприятно за вас решение.

Българското право познава четири основни вида доказателства: писмени, веществени, свидетелски показания и заключения на вещи лица.

– Писмени доказателства са документите. Документ е всеки материален носител (обикновено хартиен, но не е задължително), на който посредством писмени знаци е закрепено определено изявление. Документи са писменият договор, фактурата, касовата бележка, разменените между вас и търговеца писма.

– Веществени доказателства са предметите, които имат значение за установяване на определени важни за изясняване на правния спор факти. Веществено доказателство би могла да бъде например продадената ви некачествена стока.

– Свидетелски показания са разказите на лица, възприели определени факти. Всеки би могъл да бъде свидетел, освен страните по спора. Вашите близки и приятели са напълно годни свидетели. Стойността на техните показания се преценява свободно от съда, така както и на всички други свидетели. Ако решите да ползвате свидетели се придържайте към правилото, че „качеството е по-важно от количеството“. Един свидетел, който непосредствено е възприел ситуацията и е в състояние да я опише обективно, точно и изчерпателно, е много по-полезен за вас от петима, които са били отдалечени от събитията, нямат ясни спомени за станалото и разказите им са не подредени и противоречиви.

– Заключенията на вещите лица позволяват на съда да получи анализи, за които са необходими специализирани познания, с които съдията не разполага и които са важни за изясняване на спора. Заключението на вещото лице ще бъде например единственият начин да се установи дали продадената ви стока има скрити недостатъци, евентуално от какво биха могли да бъдат причинени те, дали стоката е опасна и т. н. Вещите лица се назначават от съда по негова преценка или по искане на някоя от страните.

Ако се стигне до съдебен процес, вашият адвокат има задачата да представи в съда необходимите за защитата ви доказателства. Тяхното набавяне обаче обикновено започва много преди да се стигне до дело и е ваше задължение.

За да сте сигурни в съда:

- изисквайте и пазете грижливо екземплярите от договорите, фактурите и касовите бележки, за сделките с по-голяма стойност;

- изпращайте важните писма препоръчано с обратна разписка и я пазете заедно с копие от писмото;

- ако е възможно не изхвърляйте дефектната стока и я пазете от възможни последващи повреди, които може да затруднят установяването на първоначалния дефект;

- не опитвайте самостоятелни ремонти, рискувате да ви обвинят, че сам сте причинили дефекта, а можете да загубите и гаранцията;

- ако е невъзможно да запазите първоначалното състояние до съдебния спор, тъй като например лошият ремонт на водопровода е довел до теч в жилището ви, направете снимки и извикайте безпристрастни свидетели;

- на важни срещи не ходете сам, а вземете със себе си свидетел. Това може да има и допълнителни психологически ефект върху търговеца;

- искайте писмено потвърждение на дадените ви устни обещания и преглеждайте дали постигнатото съгласие е точно записано в предложението ви договор.

Полезни съвети

За да защитите максимално своите интереси в договорите отношения е препоръчително да се придържате към следните правила:

1. Винаги четете внимателно какво подписвате! Уверете се, че всичко, което ви е обещано е и наистина записано в договора! Не подписвайте документ, чието съдържание или значение не ви е ясно. Ако имате съмнения, консултирайте се предварително с адвокат. Бъдете особено предпазливи при предложения, които са „толкова изгодни“, че трябва да бъдат приети веднага и на място.

2. Набавяйте и пазете нужните за установяване на вашите права доказателства. По-важните договори съставяйте писмено. Изисквайте и пазете касовите бележки и фактурите за покупките с по-голяма стойност. Водете със себе си свидетели, които при нужда да потвърдят съдържанието на постигнатото между вас и вашия контрагент съгласие. Важни писма изпращайте с препоръчано писмо с обратна разписка. Запазвайте екземпляр от изпратените от вас писма. Винаги изисквайте и пазете екземпляр от подписания от вас договор. Избягвайте да подписвате договори, при които не е предвиден екземпляр за клиента.

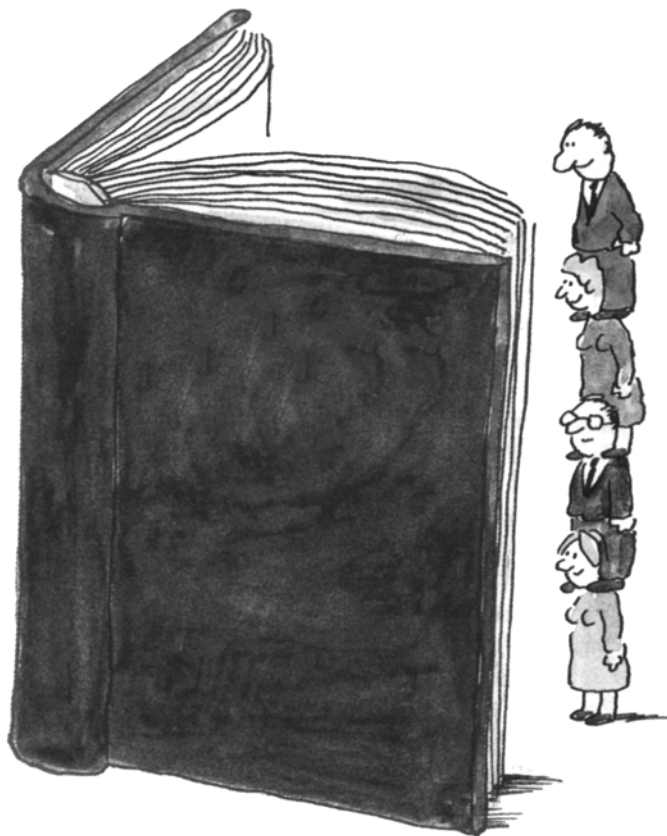
3. Ако получите призовка или друг документ от съд или от административен орган или уведомление от ваш съконтрагент се запознайте внимателно със съдържанието му и при нужда се консултирайте с адвокат. Особено внимание обърнете на посочените в документа срокове. Тяхното изтичане обикновено прави по-нататъшната защита на правата ви невъзможна.

4. Не бъдете пасивни! Отлагането не е начин за разрешаване на проблемите. Независимо дали вие трябва да предявите претенцията си или срещу вас е започнато производство, активната позиция винаги ще ви постави в по-благоприятно положение.

5. Не се плашете да четете законите. Наистина обстойното им тълкуване предполага специализирани юридически познания, но об-

щата правна култура не е излишна никому. Базисните правни знания ще ви позволят да се ориентирате по-добре във възникналата ситуация и ще респектират вашия съконтрагент.

6. За разрешаването на правни спорове и за извършването на по-сериозни правни действия потърсете съдействието на адвокат. Консултации по проблеми на потребителското право и потребителската защита можете да получите и от Българска национална асоциация на потребителите.



Българска национална асоциация на потребителите

София 1000

Адрес: ул. „Христо Белчев“ №8, ет. 3
Тел.: (02) 989 01 06
Факс: (02) 989 01 07
E-mail: bnca@top.bg
Web site: bnca.top.bg

Варна 9000

Адрес: ул. „Парчевич“ №24, ет. 2
Тел./факс: (052) 22 65 77
E-mail: bncavarna@abv.bg

Русе 7000

Адрес: ул. „Отец Паисий“ №4б, ет. 2, П.К.167
Тел./факс: (082) 82 40 79
E-mail: bnap@abv.bg

Видин 3700

Адрес: ул. „Цар Симеон Велики“ №13
Тел./факс: (094) 60 11 98
E-mail: bnapvidin@top.bg

Шумен 9700

Адрес: ул. „Добри Войников“ №9-13
Тел.: (054) 3 01 56
E-mail: bnapshumen@top.bg