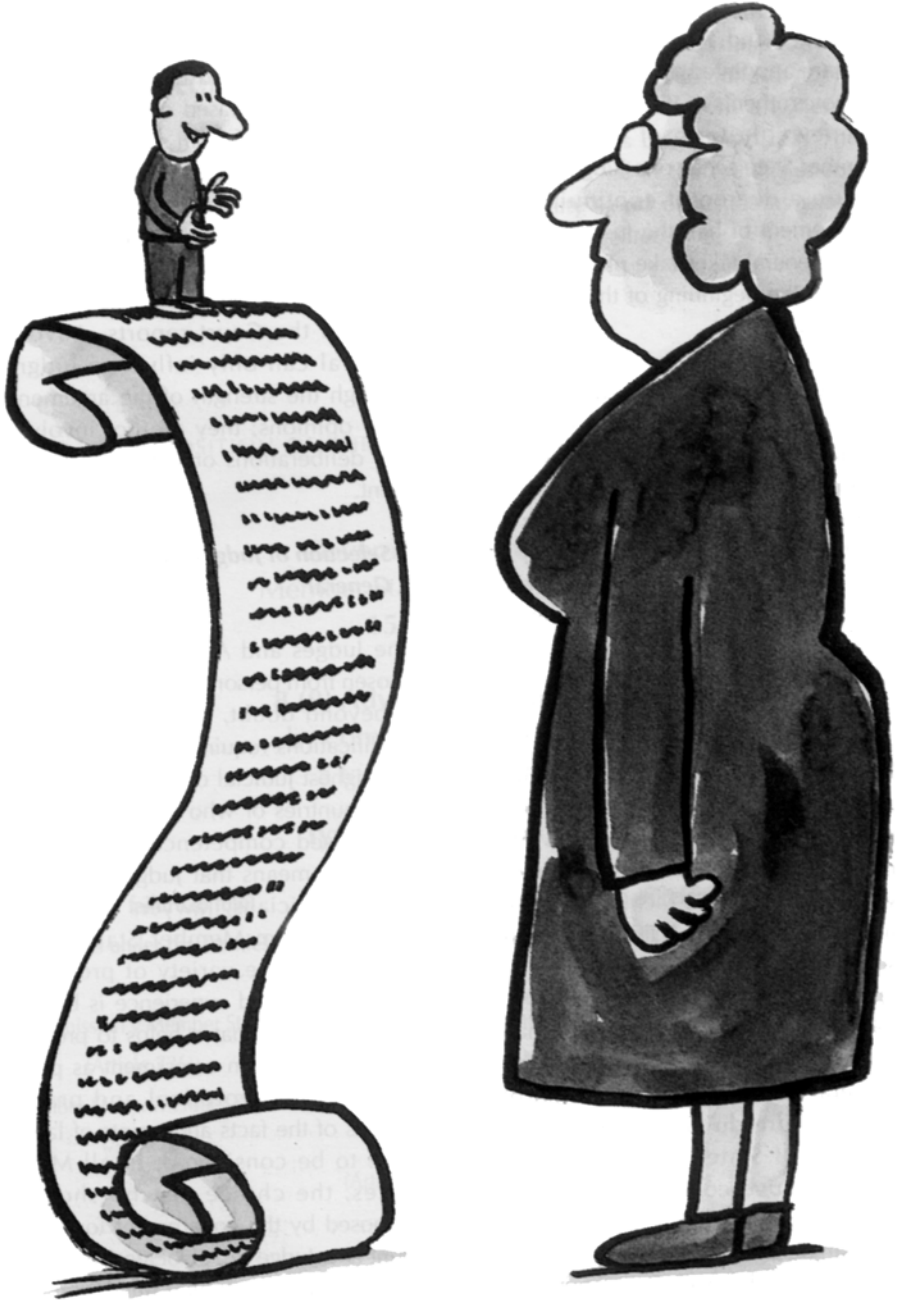


РАЗРЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ



Съдържание

1. Какво представлява потребителския спор и как можем да го решим	6
2. Преговори с търговеца	8
3. Помирително производство	14
4. Съдебно решаване на спорове	21
5. Колективна защита на потребителските права и интереси	31
6. Контакти с адвокат	33
 ПРИЛОЖЕНИЯ	 42



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 да 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 различните начини за разрешаване на възникналите спорове с производители и търговци. Нейната цел е да ориентира потребителя как най-добре може да защити правата си и да му даде базови познания в областта на съществуващите в Република България процедури за разрешаване на потребителски спорове.

Общата цел на подетата от 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,*
- Потребителски договори,*
- Отпадъци от домакинството – източници, акумулиране и управление.*

Григор Григоров
председател на БНАП

1. Какво представлява потребителския спор и как можем да го решим

Потребителският спор представлява разминаване във вижданията на търговеца и потребителя относно начина на изпълнение на задълженията по сключения между тях договор (продажба на стока, лизинг, предоставена услуга и пр.). Най-често спорове възникват, когато са нарушени правата на потребителите, като правото на информация, правото на защита на живота и здравето им от опасни стоки или са засегнати икономическите интереси на потребителите. Споровете възникват или са пряк резултат от преднамерено незачитане на потребителски права (заблуждаване на потребителя относно качествата на предлагания продукт, цената, условията на поддръжка и ремонт, срока на годност и др.) или разминаване в очакванията на потребители и действително предоставеното (констатирани липси или дефекти на продукта, неудовлетвореност от качествата на стока-та). Потребителски спорове се случват ежедневно в почти всички сектори на търговията и икономиката. В това няма нищо ненормално. По-важно е съществуването и прилагането на развити методи и средства за тяхното разрешаване в интерес на справедливостта и зачитането на потребителските права и осигуряване на сигурността в търговския оборот.

Разрешаването на тези спорове може да се осъществи чрез различни начини и форми:

§ **преговори с търговеца** – най-лесният и безболезнен начин за разрешаване на спорове е чрез пряко договаряне с търговеца и постигане на взаимноприемливо решение

§ **помирителни комисии** – помирителните производства са извънсъдебно средство, което набира все повече популярност за разрешаването на спорове

§ **съдебни дела** – съдебните процедури са най-бавното и скъпо струващо средство за разрешаване на потребителски спорове, но то има предимството на задължителния характер а съдебното решение и възможността за неговото принудително изпълнение

Развитостта на различните форми за разрешаване на потребителски спорове и ефективността в тяхното прилагане показват зрелостта на системата на потребителска защита на отделните държави. В България поради по-бавното развитие на пазарните реформи и въвеждането на модерно потребителско законодателство, все още не е натрупана голяма практика в разрешаването на потребителските спорове. Това до голяма степен се дължи на непознаването на различните възможности за разрешаване на спорове между потребители и търговци.

По-надолу ще се спрем по-конкретно на спецификите на всяка една процедура.



2. Преговори с търговеца

Най-разпространеното средство за разрешаване на потребителски спорове са преговорите с търговеца или производителя на стоката или услугата. По този начин чрез непосредствен контакт и диалог се постига споразумение в интерес на двете страни. Това е най-бързият, най-икономичният и най-ефективният начин за уреждане на потребителските спорове в развитите пазарни стопанства в страните от Европейския съюз и САЩ. Успешното уреждане на потребителски спорове чрез пряк контакт укрепва доверието между потребител и търговец спомага за поддържане на имиджа на търговеца и на удовлетвореността на потребителя. То повишава доверието на потребителите в пазара и е фактор за насърчаване на търговския оборот.

У нас все още търговците не винаги са склонни на пряк и толерантен диалог с клиентите си, което довежда до чести неразбирателства и нелицеприятни разправии, от които никой не печели. В много случаи това доставя огорчения за потребителите или ги принуждава да полагат големи усилия, за да защитят правата си в случаи от незначителен мащаб. В голяма степен това се дължи на ниската търговска култура на предприемачите, породена от липсата на продължително упражняване на търговската професия или търсенето на лесна и бърза печалба. Не без значение е и неблагоприятната пазарна среда в България, свързана със слабото потребителско търсене и ниската покупателна способност на населението. Неплатежоспособния пазар лесно привлича стоки с ниско качество или съмнителен произход. Не на последно място е законодателната рамка за защита на потребителите, която е относително нова и не се познава достатъчно добре и от търговците, и от потребителите. Липсва и опит в прилагането на законодателните разпоредби и натрупана практика, в това число и съдебна.

Какво трябва да знаем, за да може ефективно да защитим правата си пред търговец или производител и да постигнем ефективно разрешаване на потребителския спор.

Към кого да се обърнем?

Това зависи от конкретния случай. В повечето случаи е най-добре да се обърнем пряко към този, от когото сме закупили стока или ни е предоставил услуга. Но понякога е по-добре да се свържем с ръководството на компанията (при по-големи компании или вериги магазини) или към производителя на стоката. Важно е да се осведоим, дали фирмата има отдел за връзки с потребителите и ако има може да се обърнем директно към него. В България това все още не е много разпространено, но много от навлизащите чуждестранни компании и вериги магазини обособяват такива отдели. Служителите в тези отдели са обучени за решаването на потребителските проблеми и в повечето случаи полагат всички усилия за удовлетворяването на потребителските интереси.

Не трябва да се забравя, че трябва да се достигне до човека, който може да взема решения. Често пъти ние склоняваме да изразим претенциите си пред служител, който „не е оторизиран да решава“. По този начин възникналият спор не може да се реши и ощетенят потребител се отказва да търси правата си.

Винаги обяснявайте проблемите си спокойно и обосновано, но решително, без да нагрубявате или обиждате отсрещната страна. Не се гневете! Гневът е лош съветник. Развихрянето на страсти в подобни случаи, обикновено се отразява негативно на възможностите да се постигне ефективно и бързо решение. Ако се чувствате прекалено афектирани, първо се успокойте и след това разговаряйте с търговеца. В повечето случаи, първият контакт с търговеца е най-важен. Не винаги можем да разрешим проблема от първия разговор, но много лесно можем да го направим неразрешим с неразумни и необмислени действия от наша страна. На трябва да търсим непременно умисъл или преднамереност в действията на търговеца. Дори и да има такава, трябва да се отнасяме така, все едно, че проблемът ни е плод на случайност. Откритите обвинения или съмнения в преднамереност могат да стопят добронамереността на търговеца и предпоставките за диалог.

Най-сигурният начин да достигнете до оторизираното лице е чрез изпращането на писмо с обратна разписка. Съгласно българското законодателство всеки търговски обект трябва да предоставя информация за фирмата и седалището на търговеца и имената на лицето, отговорно за обекта. Изпращайки писмо адресирано до търговеца ние притежаваме важно доказателство, че той е информиран за нашия проблем. Това в много случаи се оказва решаващо при по-нататъшни съдебни или извънсъдебни процедури.

Писмото до търговеца трябва да съдържа детайлно описание на проблема, който искаме да разрешим. Пишете ясно и четливо – за предпочитане е писмото да бъде напечатано на пишеща машина или компютър. Едно нечетливо писмо може да обезсмисли и вашите и на търговеца усилия за разрешаване на проблема. Колкото по-добре е описан случая, толкова по-големи са шансовете да се достигне до бързо разрешение. В същото време то трябва да не бъде разточително и прекалено дълго. Старайте се да се придържате към проблема, без излишни отклонения извън темата. Писмото не бива да съдържа обвинения и емоционални съждения. Те никога не помагат за разрешаването на проблема. Към писмото приложете копия на документите, с които разполагате, свързани с покупката и експлоатацията на продукта. *Никога не прилагайте оригиналите!!!* Ако изпратите оригинала на гаранционната си карта например, тя лесно може да бъде изгубена и търговеца или производителя няма да признае вашите претенции. Не забравяйте да посочите координати за обратна връзка. В противен случай, дори при наличие на най-голяма добронамереност компанията няма да може да се свърже с вас.

Винаги е от полза, ако се консултирате със сдружение на потребителите, преди да се обърнете към търговеца. Съветите и препоръките, които ще получите могат да изиграят повлияят положително на разрешаването на спора. Не забравяйте, че сдруженията на потребителите притежават натрупан опит и знания в решаването на много подобни или идентични случаи. От сдружение на потребителите може да се осведомите за законодателните разпоредби, свързани с вашия проблем, успешни практики при разрешаване на сходни случаи или конкретни препоръки за успешно поведение. В много случаи, сдруженията могат и да съдействат пряко, чрез контактуване с търговеца от името на потребителя. Изразената ангажираност на потребителско сдружение с вашия проблем в много случаи мотивира и самия търговец да погледне по-сериозно на претенцията ви.

Не забравяйте да си водите архив на вашите усилия да разрешите проблема. Записвайте си имената на служителите, с които сте разговаряли и времето, когато това се е случило. Всички документи свързани с продажбата (косова бележка, документ за поръчка, гаранционна карта, договор за изработка), копия от писма до търговеца или други документи, свързани с покупката могат да бъдат от голямо значение, ако казусът не може да се разреши с преговори и се наложи на по-късен етап, да се намесят други инстанции, като производител или вносител, държавни надзорни органи или съд. Те няма да познават вашия проблем и ще трябва да сте в състояние, да го представите максимално ясно и изчерпателно.

Не се отказвайте при първи неуспех. Съществуват допълнителни възможности за разрешаването на потребителски спорове. Завеждането на помирително производство или съдебно дело се налага в много случаи, когато преговорите с търговеца се окажат несполучливи.

Никога не се доверявайте на търговци, които отказват да ви издадат документ още при акта на покупка! Практиката показва, че преговори с такива търговци в последствие са невъзможни.

Винаги се старайте да се консултирате със специалист преди да се срещнете с търговеца!

Съветите на ваши приятели или близки, които са имали сходни проблеми преди вас може да помогнат, но може и да ви заблудят.

Внимателно прочетете всички документи, свързани с вашата покупка преди да се обърнете към търговеца!

Не се оставяйте да ви разтакават! Ако непрекъснато ви препращат от служител на служител или няколко пъти подред ви казват да дойдете в друг ден, за да се срещнете с „шефа“, който обаче непрекъснато отсъства, явно търговецът не е склонен на диалог и е безсмислено да продължавате усилията си. В този случай потърсете съдействието на помирителните комисии или се обърнете към съда.

Не забравяйте да напомните на търговеца, че този начин на уреждане на спора е най-изгоден за него!

3. Помирително производство

Когато сте на мнение, че няма смисъл да влизате в контакт с търговеца или преговорите с него приключат безрезултатно, можете да потърсите съдействие от помирителна комисия. Помирителни комисии, специализирани в областта на потребителските спорове са създадени по силата на Закона за защита на потребителите и правилата за търговия (обнародван в „Държавен вестник“ бр. 30 от 2. април 1999 г.) и Правилника за работата на помирителните комисии (обнародван в „Държавен вестник“ бр. 56 от 22. юни 1999 г.).

Помирителните комисии са разпространена форма за разрешаване на потребителски спорове в страните от Европейския съюз. Мотивите за създаването им се коренят в обстоятелството, че продължителните и сложни съдебни процедури и високите разходи, свързани с тях, водят до това, голяма част от потребителите да се откажат да отстояват правата си. Така обаче се създава недоверие в пазара, а голям брой нарушения остават безнаказани. Ефективно действащите помирителни комисии са един от механизмите за противодействие на подобни тенденции. За да могат ефективно да изпълняват своите задачи, комисииите трябва да бъдат независими в своята дейност, да вземат решенията си обективно и безпристрастно, а производството трябва да протича по строго установени процедури, които гарантират изслушване на спорещите страни и събиране на необходимите за изясняване на фактическата обстановка доказателства.

Помирителните комисии в България следват структурата на териториалните звена на Комисията по търговия и защита на потребителите (КТЗП). Те заседават в нейните помещения и ползват нейната материална база и техническо оборудване. В своята дейност обаче, помирителните комисии са независими от администрацията.

Помирителните комисии се състоят от трима члена – юрист, служител на КТЗП, представител на сдружение на потребителите и представител на съсловна организация на търговците. Този състав

¹ повече подробности относно гаранциите, отговорността за недостатъци, рекламациите и неравноправните клаузи можете да намерите в безплатната брошура на БНАП „Потребителски договори“

гарантира безпристрастността в работата на комисията и позволява да се повиши нивото на нейната компетентност, като се привлекат членове – експерти в различни области. Тези специални знания не рядко са от решаващо значение за правилното разрешаване на спора между потребителя и търговеца. Присъствието на юрист осигурява законност в работата на комисиите и е допълнителна гаранция за защитата на интересите на страните по спора. Представителите на сдруженията на потребителите и на съсловните организации на търговците се утвърждават със заповед на министъра на икономиката, която се обнародва в „Държавен вестник“. Последната такава заповед е № РД-Т-16-79 от 08. октомври 2001 г. и е публикувана в бр. 93 от 2001 г. на „Държавен вестник“.

Помирителните комисии са компетентни да съдействат за разрешаване на гаранционно-рекламационни спорове, както и на спорове, свързани с наличието на неравноправни клаузи в потребителските договори¹. Потребителят трябва да се обърне за съдействие към помирителната комисия, в чийто район на действие се намира неговото местожителство или седалището на търговеца. Районите на действие на помирителните комисии са както следва:

– Помирителна комисия със седалище гр. София и район на действие територията на гр. София.
Адресът, на който заседава комисията е гр. София, пл. „Славейков“ 4а.

– Помирителна комисия със седалище гр. София и район на действие територията на Софийска област и областите Кюстендил, Перник и Благоевград.
Адресът, на който заседава комисията е гр. София, пл. „Славейков“ 4а.

– Помирителна комисия със седалище гр. Бургас и район на действие територията на областите Бургас, Сливен и Ямбол.
Адресът, на който заседава комисията е гр. Бургас, ул. „Александровска № 53, ет. 4.

– Помирителна комисия със седалище гр. Варна и район на действие територията на областите Варна, Добрич и Шумен.

Адресът, на който заседава комисията е гр. Варна, ул. „Преслав“ № 22, ет. 2.

– Помирителна комисия със седалище гр. Ловеч и район на действие територията на областите Ловеч, Габрово, Плевен и Велико Търново.

Адресът, на който заседава комисията е гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, ет. 4.

– Помирителна комисия със седалище гр. Монтана и район на действие територията на областите Монтана, Видин и Враца.

Адресът, на който заседава комисията е гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 4.

– Помирителна комисия със седалище гр. Пловдив и район на действие територията на областите Пловдив, Смолян и Пазарджик.

Адресът, на който заседава комисията е гр. Пловдив, ул. „Велико Търново“ № 25.

– Помирителна комисия със седалище гр. Русе и район на действие територията на областите Русе, Силистра, Търговище и Разград.

Адресът, на който заседава комисията е гр. Русе, пл. „Свобода“ № 6, ет. 5.

– Помирителна комисия със седалище гр. Хасково и район на действие територията на областите Хасково, Стара Загора и Кърджали.

Производството пред помирителната комисия е бесплатно. То започва по заявление на потребител, което трябва да бъде написано на български език и да съдържа:

1. Трите имена, ЕГН, адреса и телефона на заявителя.

Тази информация е важна, за да може помирителната комисия да се свърже с потребителя, за да го уведоми за датата на заседанието и евентуално да му поиска допълнителни доказателства. Ако заявлението не съдържа достатъчно данни за индивидуализиране на заявителя, то помирителната комисия дава указания за отстраняване на тези непълноти, които се излагат на табло в териториалния отдел на КТЗП.

2. Наименование и адрес на лицето, срещу което се подава заявлението.

Това е търговецът, срещу когото е насочена претенцията. Данни за него могат да бъдат взети от касовата бележка, от табелата на входа на търговския обект или като се попитат продавачите в магазина. Законът изисква да се посочат единствено наименованието (фирмата) и адреса на търговеца, но работата на помирителната комисия ще бъде значително улеснена и производството ускорено ако потребителят може да посочи в заявлението си и други данни, като БУЛСТАТ, данъчен номер и телефон на търговеца. Когато потребителят не знае адреса на управление на търговеца, е достатъчно да се посочи адресът на търговския обект, където е сключена сделката.

3. Изложение на обстоятелствата по спора.

Изложението трябва да бъде стегнато и същевременно да съдържа достатъчно информация, за да може да се прецени естеството на спора. Важно е да се посочи кога и какво точно е закупено, какъв дефект е установен, кога и как се е проявил той. Ако спорът е за неравноправни клаузи в договорите, трябва да се опише при какви обстоятелства е сключен договора и кой е изготвил проекта за него.

4. Подпис на лицето, което подава заявлението.

Подписът изразява авторството на заявлението. Помирителната комисия не би могла да разгледа анонимно заявление. Когато заявле-

нието се подава от пълномощник, то се подписва от него, като се прилага и самото пълномощно. За пълномощното е достатъчна обикновената писмена форма, законът не изисква нотариална заверка на подписа на упълномощителя. То обаче трябва да бъде изрично, т.е. в него да е указано, че съответното лице има право да образува и участва в помирително производство, както и – това е особено важно – да сключва споразумение. Споразумението е желаната крайна цел на помирителното производство и участието в него на лице, което не може да подпише спогодбата обезсмисля цялата процедура.

Образец на заявление за образуване на помирително производство се съдържа като приложение в края на тази брошура.

Заявлението се подава в 2 екземпляра, като един от тях се връчва на търговеца.

Към заявлението освен пълномощното се прилагат и писмените доказателства, с които потребителят доказва твърденията си. Най-често това са касовата бележка или фактурата, договорът, разменените между страните писма. Те могат да бъдат представени в оригинал или в заверено копие. Заверката става, като потребителят напише на страницата на ксерокопието думите „Вярно с оригинала!“ и се подпише.

Правилникът за работата на помирителните комисии предвижда, че в случаите, когато заявлението не съдържа достатъчно данни, за да се индивидуализира търговецът или да се установи същността на спора, председателят на помирителната комисия изпраща на заявителя уведомление, в което му указва непълнотите и му дава 7-дневен срок за отстраняването им. Този срок е фатален, неговото изтичане води до отказ от образуване на помирително производство. Разбира се, ако пасивността на потребителя се дължи на уважителни причини (болест, продължителна командировка, отсъствие от населеното място и др.), той може да поиска удължаване на срока.

След изпращането на копие от заявлението на търговеца, председателят на помирителната комисия насрочва помирително заседание, на което поканва потребителя и търговеца. Те могат да присъстват лично или да изпратят пълномощник с изрично пълномощно, което дава право и да се сключват спогодби. Ако преценят, страните могат да доведат и адвокат или друг експерт в своя помощ.

На самото заседание помирителната комисия изслушва становищата на страните, събира допълнителни доказателства и приканва страните към спогодба. Комисията обикновено предлага различни варианти за решаване на спора, като дава възможност на страните да се спрат на онзи, който е взаимно приемлив. Помирителната комисия насърчава диалога между потребителя и търговеца, като в същото време следи той да не прерасне в разпра и да не се стига до личностни нападки и други пререкания.

Ако се постигне споразумение, то се оформя в договор за спогодба, който слага край на спора и уточнява начините и сроковете, в които ще бъдат изпълнени поетите от страните задължения. Тази спогодба се подписва от потребителя и търговеца и от членовете на помирителната комисия в качеството им на свидетели на постигнатото съгласие. Подписването на спогодба е изключително важно за потребителя. Практиката показва, че над 90% от споразуменията се изпълняват. Но дори търговецът да откаже да изпълни поетите със споразумението задължения, за потребителят е много по-лесно при един евентуален съдебен процес да докаже неизпълнението на договора за спогодба, отколкото да ангажира гаранционната отговорност или отговорността на търговеца за недостатъци.

Помирителната комисия не може сама, без съгласието на някоя от страните да разреши спора. Тъй като не е съд, тя не може да издава задължителни за страните решения. Ако не се постигне споразумение, както и в случаите, когато спорът не е от компетентността на помирителната комисия, потребителят оттегли заявлението си или страните се съгласят производството да се преустанови, помирителното производство се прекратява.

За заседанията на комисията се водят протоколи, преписи от които могат да бъдат получени от страните при поискване. Тези протоколи биха могли да съдържат важни доказателства при един съдебен процес и е препоръчително потребителите да ги изискват.

За да докажете успешно правата си в помирителното производство:

- изисквайте и пазете грижливо екземплярите от договорите, фактурите и касовите бележки;
- изпращайте важните писма препоръчано с обратна разписка и я пазете заедно с копие от писмото;

– при покупка се интересувайте от фирмата на търговеца, стопанисващ търговския обект;

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

– ако е невъзможно да запазите първоначалното състояние, 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 допълнителен психологически ефект върху търговеца;

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

4. Съдебно решаване на спорове

В системата на държавните органи, съдилищата са онези, които са натоварени с разрешаването на спорове. Тяхна задача е да осигурят законността в обществените отношения. Разглеждането и разрешаването на един съдебен спор се подчинява на строго установени правила и процедури. Всички те са уредени в различните процесуални закони – Граждански процесуален кодекс, Наказателно-процесуален кодекс, Закон за административното производство, Закон за административните нарушения и наказания и др.

Потребителските спорове са гражданско-правни спорове. За тяхното разглеждане не съществуват специални правила и към тях пълно приложение намират нормите на Гражданския процесуален кодекс (ГПК). Неговите разпоредби и изисквания ще бъдат разглеждани и по-надолу в главата „Съдебно решаване на спорове“

Съдът е онзи държавен орган, който е овластен да разреши със задължителен за страните акт един спор между потребител и търговец. Потребителят трябва да се обърне към него като предяви иск срещу търговеца. Но пред кой конкретно съд трябва да се предяви иска и как да се направи това?

4. 1. Компетентен съд

Системата на съдилищата обхваща различни по степен съдебни инстанции: районни, окръжни (за София ролята на окръжен съд изпълнява Софийски градски съд) и апелативни съдилища, както и Върховен касационен и Върховен административен съд. Различните съдилища имат освен това различен район на действие.

Принципът е, че всеки спор трябва да бъде отнесен за решаване пред районния съд, стига в закона да не е установено друго. Районните съдилища са най-ниската по степен съдебна инстанция в България. Като първа инстанция в определени случаи могат да функционират и окръжните съдилища. При потребителските спорове, това е случаят когато стойността на иска надвишава 10 000 лв. Тогава искът трябва да се предяви направо пред съответния окръжен съд.

Според ГПК, искът трябва да се предяви пред съда, в чийто район е местожителството или седалището на ответника (търговеца). За да може да направи това, потребителят трябва да знае седалището и адреса на търговеца. Това той може да научи от документите по сделката (фактура, договор и др.) или да направи справка в регистъра БУЛСТАТ. Практика на съдилищата в България е да изискват удостоверение на актуално състояние, когато ответник по спора е търговец. Тя се издава от фирменото отделение на съответния окръжен съд, където той е регистриран.

Изключение от правилото, че компетентен да реши спора е съда по местожителството, респ. седалището, на ответника има, когато искът касае вещни права върху недвижим имот. В този случай, той трябва да се предяви пред съда по мястото, където се намира имотът.

4. 2. Предявяване на иска

Искът се предявява чрез искова молба, адресирана до съда. Тя трябва да бъде написана на български език и да съдържа:

1. посочване на съда;
2. името и адреса на ищеца и ответника, на техните законни представители или пълномощници, ако имат такива, както и единния граждански номер на ищеца и номера на факса и телекса, ако има такива;
3. цената на иска, когато той е оценяем;
4. изложение на обстоятелствата, на които се основава искът;
5. в какво се състои искането;
6. подпис на лицето, което подава молбата.

В исковата молба трябва да се посочат всички доказателства, на които ищецът възнамерява да се позове, за да докаже претенцията си. Писмените доказателства трябва да се приложат към молбата. Към исковата молба задължително се прилагат също така:

- пълномощното, когато молбата се подава от пълномощник;
- вносна бележка за платени държавни такси;
- препис от исковата молба и приложенията за ответника.

Когато молбата не отговаря на горните изисквания, тя се оставя без движение, т. е. съдът не образува дело по нея, а дава на ищеца указания как да отстрани непълнотите. След изпълнението им, делото се завежда, като молбата се приема за редовна от деня на подаването ѝ.

4. 3. Съдебни такси и разноски по делото

За производството пред съда се дължат държавни такси. Техният размер е строго установен в Тарифа № 1 към Закона за държавните такси за таксите, събирани от съдилищата, прокуратурата, следствените служби и от Министерството на правосъдието. За искове с установен материален интерес, каквито най-често са тези по потребителските спорове, таксата е 4% от цената на иска, но не по-малко от 15 лв. Таксата се внася по сметка на съответния съд и към делото се прилага вносна бележка. При увеличение на искането в хода на процеса се дължи довносяне на такса върху разликата, при намаляване на искането обаче, надвнесената такса не се връща.

Освен държавната такса, в хода на процеса могат да възникнат и други разноски. Това са разходи за призоваване на свидетели, извършване на оглед, хонорари на вещи лица и др. Техният размер се определя от съда, а таксата се внася от страната, която е поискала съответното действие.

Всички такси и разноски по делото, както и хонорарът на един адвокат се възлагат на страната, която е загубила делото. Ако искът е уважен частично, на ищеца се присъжда съответна част от направените разноски.

4. 4. Доказателства

За да постанови решение, с което да уважи предявения иск, съдът трябва да бъде убеден, че твърдяното право съществува и че дължимото съответства на посочения от ищеца в исквата молба размер. Съдията не е присъствал при възникването на спора, не знае какъв договор е сключен и при какви условия, какво не е изпълнено, какъв е дефектът, причинени ли са допълнителни вреди и т. н. Той обаче няма право да постанови решение единствено като се довери на разказа на едната от страните. Съдът трябва да бъде убеден в правотата на твърдяното като му се представят нужните доказателства. Доказателствата позволяват на съда да установи истината за обстоятелствата, съпътстващи един спор.

В тежест на всяка страна, която твърди съществуването на даден факт е да го докаже. Ако тя не стори това, съдът приема, че той не е настъпил и решава делото без да го вземе предвид. Не подлежат на доказване единствено фактите, за които в закона съществува предположение, че са настъпили (т. нар. в правото презумпции), както и общоизвестните факти.

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

1. 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 потребителя и търговеца писма.

Документите се представят в оригинал или заверен от страната препис. Завереният препис представлява копие на документа, върху който страната, която го представя или нейният процесуален представител собственоръчно е записал „Вярно с оригинала!“ и се е подписал. Ако обаче другата страна оспори преписа, то на съда трябва да бъде представен оригиналът.

Ако един важен за правилното решаване на делото документ се намира у другата страна, то заинтересуваната от представянето му страна може да го изиска чрез съда.

Документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придру-

жени с точен превод на български.

2. 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 некачествена стока.

3. Свидетелски показания са разказите на лица, възприели определени факти. Всеки би могъл да бъде свидетел, освен страните по спора. Близките и приятелите на страните са напълно годни свидетели. Стойността на техните показания се преценява свободно от съда, така, както и на всички други свидетели. Когато се ползват свидетели е важно 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 от петима, които са били отдалечени от събитията, нямат ясни спомени за станалото и разказите им са неподредени и противоречиви.

Свидетели не могат да бъдат ползвани за:

– установяване на правни сделки, за действителността на които законът изисква писмен акт (такива са например продажбата на недвижим имот или на МПС);

– за опровергаване съдържанието на официален документ;

– за установяване на обстоятелства, за доказването на които законът изисква писмен акт,

– за установяване на договори на стойност по-голяма от 1 000 лв, освен ако са сключени между съпрузи или роднини по права линия, по сребрена линия до четвърта степен и по сватовство до втора степен включително;

– за погасяване на установени с писмен акт парични задължения;

– за установяване на писмени съглашения, в които страната, която иска свидетелите е участвала, както и за тяхното изменяване или отменяване;

– за опровергаване съдържанието на изходящ от страната частен документ

4. Заклученията 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. Зак-

лючението на вещото лице ще бъде например единственият начин да се установи дали продадената стока има скрити недостатъци, евентуално от какво биха могли да бъдат причинени те, дали стоката е опасна, с колко е обезценена тя вследствие дефекта 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, адвокатът 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 задължение на заинтересуваната страна.

4. 5. Съдебни заседания

Разглеждането на делтата става устно в открито заседание, за което се уведомяват страните.

В хода на процеса трябва да се изяснят всички въпроси относно редовността на исковата молба и да се съберат доказателствата, необходими за разрешаването на спора. Съдът има право също така да задава на страните въпроси, за да изясни важни за изхода на делото факти.

След като установи фактическата обстановка и събере необходимите доказателства, съдът дава ход на делото по същество, като предоставя на страните възможност да вземат отношение по правната страна на спора.

Всички действия, извършени по време на съдебните заседания, както и определенията на съда и изявленията на страните се протоколират.

4. 6. Съдебно решение

Решението се постановява след съвещание на съдиите, което е тайно. На него не могат да присъстват нито страните, нито други външни лица. Решението се постановява с мнозинство. Ако някой от съдиите не е съгласен с него, той го подписва, като мотивира отделно своето особено мнение. Решението съдържа:

- датата и мястото на постановяването му;
- посочване на съда, имената на съдиите, секретаря и страните;
- делото, по което се постановява решението;
- какво постановява съдът;
- в тежест на кого се възлагат разноските;
- подлежи ли то на обжалване, пред кой съд и в какъв срок.

Решението задължително се придружава от мотиви. то се постановява най-късно в 30-дневен срок след приключване на последното заседание по делото. За съжаление, опитът показва, че това изискване на ГПК не винаги се спазва от съдилищата.

Съдът уведомява страните за изготвянето на решението.

4. 7. Обжалване на решенията

Решенията на районните съдилища подлежат на обжалване пред окръжните съдилища, а първоинстанционните решения на окръжните съдилища се обжалват пред съответния апелативен съд. Това са т. нар въззивни инстанции. Жалбата се подава в 14-дневен срок от получаването на уведомлението, че решението е изготвено. Тя се подава чрез съда, постановил решението. Жалбата съдържа:

- името и адреса на страната, която я подава;
- означение на обжалваното решение;
- указание в какво се състои порочността на решението;
- в какво се състои искането;
- новите, доказателства, които жалбоподателят иска да се съберат;
- подпис на жалбоподателя.

Към жалбата се прилага препис от нея за противната страна, пълномощното, когато тя се подава от пълномощник и вносната бележка за внесена държавна такса.

Второинстанционния съд се произнася след събиране на допълнителни доказателства, като прави преценка и на правните съображения на първоинстанционния съд. Той може да остави в сила решението или да го отмени, като в този случай постановява ново решение.

Решенията на въззивните инстанции подлежат на касационно обжалване пред Върховния касационен съд в 30-дневен срок от обявяването им.

Описаното по-горе представлява кратък обзор на гражданския процес в България. В действителност той представлява сложна система от норми, ориентирането в която рядко е по силите на непрофесионалист. Непознаването на процедурите крие сериозна заплаха от увреждане на интересите, тъй като процесът е силно формализиран и изобилства със срокове, чието пропускане прави невъзможно извършването на съответното действие. Така може да се окаже, че не са формулирани правилно исканията до съда или че не са били представени важни доказателства и делото да бъде загубено. Веднъж влязло в сила, съдебното решение прави невъзможно воденето на същия спор между същите страни. Затова е препоръчително ако се наложи да се води съдебен спор да се ангажира адвокат.

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 допълнителен психологически ефект върху търговеца;

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

5. Колективна защита на потребителските права и интереси

Законът за защита на потребителите и за правилата за търговия (ЗЗППТ) въведе за пръв път в българското право възможността за предявяване на съдебни иски за защита на колективните права и интереси на потребителите. Подобни възможности са отдавна познати в САЩ и страните от Европейския съюз. Чрез тях се дава възможност преследване на нарушения на законодателството, защитаващо потребителите, без да е нужно да се доказва конкретно увреждане. Исковете за защита на колективните права и интереси на потребителите или както са известни в практиката – колективните иски, имат сериозен превантивен ефект, тъй като могат да бъдат предявени във всеки един момент от започване на нарушението, без да е необходимо да се изчаква настъпването на евентуален вредоносен резултат. Чрез тях могат да бъдат преследвани и злоупотреби на ниска стойност, като по този начин се санкционира практиката на извършване на голям брой дребни нарушения, всяко едно на незначителна сума, която демотивира отделния ошетен потребител да търси правата си, но общият ефект от които дава сериозна облага. Колективните иски позволяват натрупването на внушителен обем съдебна практика по прилагането на потребителското законодателство.

За разлика от индивидуалния иск, който защитава правата на конкретно засегнато от нарушението лице, колективният иск защитава общия интерес на всички потребители от лоялен и свободен пазар, участниците в който се съобразяват с изискванията на закона.

Колективни иски могат да предявяват сдруженията на потребителите, Комисията по търговия и защита на потребителите, група потребители или отделни потребители. Чрез тях може да се иска от съда да установи извършването на нарушение на ЗЗППТ или на друг нормативен акт, който пряко или косвено защитава интересите на потребителите. Ако претенцията изхожда от потребителско сдружение, то може да иска и обезщетение на вредите, причинени на колективния потребителски интерес.

В България вече са заведени няколко колективни иска, чиито предмет е разпространението на заблуждаваща и непочтена реклама. Все още нито един от тях не е приключил с влязло в сила съдебно решение.



6. Контакти с адвокат

Съвременните правни системи се отличават с голям брой нормативни актове, сложни връзки между тях и висока степен на абстрактност на отделните разпоредби. Към тях се прибавя и практиката на съдилищата, която е от важно значение за правилното прилагане на нормите. Българското право не прави изключение от тези тенденции. Така се стига до там, че голяма част от правните проблеми да не могат да бъдат разрешавани успешно без помощта на специалист-юрист. Компетентни да оказват подобна помощ по закон са адвокатите.

6. 1. Кой може да бъде адвокат

Адвокатът е лице, завършило висше юридическо образование, преминало задължителния едногодишен стаж, положило успешно теоретико-практически изпит и вписано като адвокат в някоя от съществуващите в страната адвокатски колегии. Независимо от това къде е регистриран, адвокатът има право да упражнява професията си на територията на цялата страна.

Правоспособният адвокат може да извършва всички правни услуги, които характеризират адвокатската дейност. Задължителна специализация на адвокатите в България не съществува. Въпреки това, някои адвокати добавят към общите си данни, че са специалисти в областта на данъчното, търговското, наказателното и пр. право. Тази специализация е *de facto* – резултат от професионалния опит на адвоката в съответната област. У нас няма установени критерии за това, от кой момент насетне един адвокат може да се рекламира като специалист в отделна област на правото. Посочването на специализация не е пречка за адвоката да извършва дейности извън нейния обхват.

Ако имате съмнения дали едно лице притежава адвокатска правоспособност, можете да направите справка в неофициалния раздел на „Държавен вестник“, където в началото на всяка година се публикува списък на адвокатите в страната. Справка можете да направите и в канцеларията на съответната адвокатска колегия.

6. 2. Кога да се обърнем към адвокат

За да защитите максимално своите интереси при решаването на един правен проблем трябва да съобразите следните две неща:

1. Ако имате съмнения или неясноти, потърсете юридически съвет преди да поемете какъвто и да било ангажимент (да отправите или приемете оферта, да подпишете документ, да сключите договор и др. под.). Особено що се отнася до сключването на писмени договори, поискайте предварително да ви бъде предоставен екземпляр от проекта, който да обсъдите с вашия адвокат. Не се оставяйте да бъдете разколебани от настойчивостта на другата страна за бързо подписване на документите. Този подход е особено препоръчителен при сделки с висок материален интерес.

2. Не бавете решаването на правните си проблеми. Опитът показва, че те не могат да се разрешат от само себе си, а забавянето може да доведе до пропускане на фатален за вас срок. Но дори да не се стигне до там, впечатлението, което може да оставите у насрещната страна, че не полагате грижи за решаване на проблемите си, се отразява отрицателно на вашето реноме. Не на последно място – забавянето ви затруднява вашия адвокат. Той може да не бъде в състояние да направи всички необходими справки и проучвания и да ви защити по възможно най-добрия начин.

Особено важно е да се обърнете незабавно към адвокат ако получите документи, предвиждащи срок за извършване на определени действия. Такива са например призовките и другите писма, изпратени ви от съда, заповеди, административни актове и наказателни постановления, които могат да бъдат атакувани в много кратки срокове, нотариални покани и др.

6. 3. Как да изберем адвокат

Какво да направите, когато имате нужда от юридическа помощ, но не знаете към кого да се обърнете? Разбира се, най-добре е да имате „семеен“ адвокат – човек, когото познавате и на когото имате доверие. В резултат на дълготрайното ви сътрудничество, той познава вашето професионално, семейно и имуществено състояние. Така не е нужно всеки път да обяснявате на непознати особеностите на вашия случай и да рискувате да пропуснете някоя съществена подробност. Семейният адвокат нерядко ще бъде в състояние да ви даде личен съвет, който не бихте могли да получите от адвокат, който ви вижда за първи път.

Много хора обаче не разполагат със семеен адвокат. Това не означава автоматически, че интересите им ще бъдат по-слабо защитени. Като неспециалисти за вас ще бъде трудно да прецените доколко „добър“ е вашият адвокат. Все пак има няколко правила, които ще ви бъдат от полза при избора на довереник:

Има различни начини да намерите адвокат. Най-разпространеният е да попитате свои близки, които са имали правни проблеми да ви препоръчат някого. При адвокатите, както и при всички други търговци и представители на свободните професии важи правилото, че добре свършената работа е най-добрата реклама. Фактът обаче, че един адвокат е помогнал на вашите близки не означава непременно, че ще бъде най-добрият съветник и във вашия случай. Това произтича от обстоятелството, че съвременната правна система е сложна и бързо променяща се. На практика е невъзможно за един адвокат да бъде еднакво добре подготвен за решаването на всички възможни юридически казуси. Затова, ако решите да се доверите на препоръката на своите близки и приятели, предпочетете онзи адвокат, който е съдействал за разрешаването на случай, сходен с вашия.

От друга страна, трябва да се има предвид, че една голяма част от юридическите услуги са типизирани и за извършването им не се изисква изключителна специализация в определена правна област. Така например адвокат, специалист в областта на наказателните дела, може без особени затруднения да състави обикновен договор за наем на имот и този договор ще бъде също толкова валиден и качествен, колкото ако бъде изготвен от експерт по облигационно право.

В резюме – изборът на адвокат по препоръка е добър метод, но не е задължително 100% сигурен. Такъв не е никой метод. Добрата юридическа услуга зависи в много голяма степен от особеностите на конкретния казус, темперамента и способността за съвместна работа между адвоката и клиента и ред други субективни фактори. Обща и винаги валидна формула не е възможно да бъде изведена.

Можете да изберете адвокат и чрез Интернет. Част от адвокатските кантори имат Интернет-страници, на които представят своите сътрудници, основните сфери на дейност и дават допълнителна информация за себе си. Това е удобно, тъй като позволява на клиента да придобие обща представа за кантората преди да влезе в непосредствен досег с нея и да се подготви по-добре за евентуална среща. Интернет-презентацията засега се извършва основно от големите кантори, работещи в сферата на стопанското и търговското право и обслужващи чуждестранни предприятия. Съответно може да се очаква, че хонорарите им са над средното в адвокатския бранш. От това правило също има много изключения – с Интернет-страници разполагат и някои по-малки кантори, а от друга страна е възможно да се договори по-ниско заплащане и с голяма кантора.

Информация за всички, регистрирани в адвокатската колегия на интересувания ви район, адвокати можете да получите от канцеларията на колегията. От там обаче не могат да ви дадат оценка за качествата на адвокатите.

Друга срещана практика е да отидете в близост до съдебната палата на вашия град и да огледате фасадите на съседните сгради. Със сигурност ще намерите табели на адвокатски бюра. Тази опция звучи на пръв поглед несериозно, но във всички случаи е за предпочитане, ако се нуждаете спешно от юридическа помощ, а не знаете към кого да се обърнете. Всички адвокати в България са завършили висше юридическо образование и притежават определен опит в сферата на правоприлагането. Поради това е препоръчително да се доверите на „първия срещнат“ адвокат, отколкото поради незнание да пропуснете важен срок, да подпишете документ или да предприемете друго действие, чийто правни последици не са ви съвсем ясни.

6. 4. Адвокатски хонорари

Адвокатските хонорари в България се установяват по споразумение между адвоката и клиента. Основните фактори, от които зависи формирането им, са материалният интерес; сложността на казуса; усилията, които трябва да положи адвокатът и времето, необходимо за обработка на случая. Възможно е да се появят и конкретни обстоятелства, които да се отразят на размера на възнаграждението. Най-често това е бързината, с която трябва да се извърши определено действие, така че неоправданото бавене може да бъде ако не фатално, то със сигурност скъпо.

Все пак съществува един долен праг, под който е забранено да се договаря адвокатски хонорар. Той е установен в Наредбата за минималните размери на адвокатските възнаграждения, издадена от председателя на Висшия адвокатски съвет и е различен в зависимост от вида на адвокатската услуга.

Съществуват три основни начина за определяне на адвокатските възнаграждения: заплащане на обща сума за извършената работа, почасово заплащане и абонамент. И трите варианта имат своите предимства и недостатъци и изборът на един от тях зависи от споразумението между адвоката и клиента.

Предимството на твърдото заплащане за извършена работа е, че клиентът знае отнапред колко трябва да заплати. Основното възражение срещу него е, че то не стимулира адвоката да полага допълнително усилия за защита на клиента, тъй като не получава допълнително възнаграждение за това. Обратно – при почасовото заплащане, той е сигурен, че всяко усилие ще бъде възнаградено и е по-ангажиран с делата на клиента си. Тези разсъждения са по-скоро теоретични. На практика професионалната съвест на адвоката и стремежът му чрез добре свършена работа да си осигури повече клиенти са факторите, които го стимулират към качествена работа.

Общо може да се каже, че системата на твърдо възнаграждение е за предпочитане при възлагането на отделни и отнапред ясни по отношение на количеството работа задачи, докато почасовото заплащане има своите предимства при продължителни и разнообразни контакти и възлагане на работа от различно естество. То е предпочитано от фирми, които предоставят правното си обслужване на адвокати.

Абонаментът предполага заплащане на твърда сума за определен период (обикновено един месец), като за това време адвокатът е длъжен да извършва цялостното правно обслужване на клиента си. Съгласно Наредбата за минималните адвокатски възнаграждения, за явяване по дела на адвокатите, които са с абонаментен договор, се дължи отделно възнаграждение. Абонаментът е удачна форма при дългосрочно сътрудничество с адвоката, поради което също се прилага основно от търговци.



6. 5. Първа среща с адвокат

С вашия адвокат можете да се срещнете в приемното му време или да си уговорите посещение по телефона. Второто е за предпочитане, тъй като нерядко за адвокатите възникват ангажименти в рамките на приемното време и може да се окаже, че отиването ви е било напразно.

За да имате максимална полза от първата среща с адвоката е добре да се подготвите предварително за нея, като точно обмислите вашия случай и какво бихте желали да попитате. Запишете си тези въпроси, за да не се налага после да водите допълнителни телефонни разговори. Особено важно е да вземете цялата отнасяща се до случая документация, като по възможност направите копия от по-важните документи за адвоката. Така ще му дадете възможност по-добре да се ориентира в проблема и ще спестите време.

В хода на разговора може да ви се стори, че адвокатът ви задава твърде много въпроси и не ви изслушва докрай. Това не е признак на неуважение или незаинтересованост. Много често факти, които са важни за вас от лична гледна точка, нямат значение за защитата на вашите правни интереси и обратното – от неща, на които не придавате голямо значение може да зависи успешният изход на един евентуален процес. Задача на адвоката е да си изясни всички релевантни, казано на юридически жаргон, обстоятелства, затова е нормално от един момент нататък той да води разговора.

Независимо от това с какъв проблем отивате при адвоката, съществува един въпрос, който е от особено значение за вас – колко ще ви струва защитата. Трябва да знаете, че всяка адвокатска услуга се заплаща. Обикновено самият адвокат повдига този въпрос в хода на разговора. Съвсем нормално е обаче той да бъде поставен и от клиента. Препоръчително е въпросът с възнаграждението да бъде изяснен още на първата среща, за да не възникнат последващи недоразумения, които да накърнят доверието между вас и адвоката.

6. 6. Кой е най-добрият адвокат за вас

Доколкото вие не сте специалист-юрист, за вас ще бъде невъзможно да прецените професионалната подготовка и специалните знания на адвоката. На практика обаче не винаги са необходими детайлни познания в съответната област на правото. Базисните юридически знания и опит обикновено са достатъчни за предоставянето на качествена юридическа услуга, след като се направят необходимите справки в законите, съдебната практика и литературата.

Разбира се, добрият адвокат трябва да бъде добър юрист, за да може правилно да квалифицира вашия случай и да избере оптималната тактика за защита на вашите интереси. Освен това обаче, той трябва да бъде търпелив, да може бързо и правилно да пресява поднесената му информация и да се ориентира добре в ситуацията. От важно значение е и практическият му опит.

Качествената правна защита предполага вашият адвокат да работи бързо и прецизно. Ако е небрежен и пропуска важни срещи, това може сериозно да увреди интересите ви. Много важна е и психологическата съвместимост между адвоката и клиента като личности. Отношението между тях е отношение на доверие, поради което добрият личен контакт е от съществено значение.

Добрият адвокат:

- отделя достатъчно време, за да изслуша своя клиент и да му разясни правните особености на неговия проблем на достъпен език;
- поддържа постоянна връзка с клиента си и го информира за извършената работа и развитието на случая;
- дава точни указания на клиента относно необходимите за защитата документи, сведения и др.;
- не създава нереални очаквания у клиента относно изхода на делото;
- създава доверие у клиента;
- работи експедитивно;
- не пропуска важни срокове и срещи;
- предварително и точно информира клиента относно размера на хонорара или механизма за неговото изчисление и се придържа към така постигнатата договореност.

За да улесните контакта си с адвоката:

– търсете правен съвет веднага щом се сблъскате с проблема, не чакайте последния момент и не се надявайте нещата да се оправят от само себе си;

– не поемайте ангажименти и не подписвайте документи, чието точно съдържание и значение не ви е съвсем ясно, преди да се консултирате с адвоката си;

– подгответе се за срещата с адвоката като си запишете въпросите, които ви интересуват и вземете със себе си всички документи, касаещи вашия случай;

– обмислете предварително проблема, с който отивате при адвокат и си дайте отговор на въпроса какви точно са вашите очаквания и искания в дадената ситуация;

– не крийте истината от адвоката си, колкото и нелицеприятна да е тя.

И С К А Н Е

*за предявяване на правото на рекламация по чл. 25, 26 и 27 от
Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия*

Долуподписаният

.....
(трите имена)

ЕГН.....; телефон/факс.....

Адрес

Срещу

Наименование на търговеца

Адрес на търговеца

Упражнявам правото си на рекламация и предявявам рекламация по
отношение на следната стока *(описание на случая)*:

Рекламацията се отнася до:

- констатирани липси
- дефекти на стоката
- несъответствие с обявения размер
- несъответствие с обявената търговска марка

Във връзка с гореизложеното на основание член 26 от Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия претендирам :

- Възстановяване на заплатената сума
- Заменяне на стоката с нова
- Отбив от цената в размер на:
(посочете сумата в лева)
- Безплатно извършване на ремонт

При неприемане на рекламацията от вас ще се обърна към:

- Българска национална асоциация на потребителите
(тел. 02/989 01 06)
- Комисията по търговия и защита на потребителите
(тел. 02/980 25 24)

Предвидените в закона санкции по чл. 85 от Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия са глоба или имуществена санкция от 1 000 до 15 000 лева.

ДО

..... 1

КОПИЕ:

..... 2

ЖАЛБА

От
(трите имена)

Адрес
гр. (с.), ПК....., жк.....

ул., №....., Вх....., ап.....

тел....., факс....., e-mail.....

Относно *(кратко описание на причината за жалбата* ³)

.....
.....

Изложение на обстоятелствата по спора ⁴

.....
.....
.....

Искане на потребителя: ⁵

.....
.....

Ако в⁶ дневен срок не получа отговор на така представената жалба ще потърся съдействие от компетентните инстанции.

Жалбата е изготвена със съдействие на⁷

.....

Приложения:⁸

.....

.....

Гр. (с.).....
.....200.....

Подпис:

¹ Посочва се фирма, седалище и адрес на търговеца, до когото се подава жалбата.

² Посочва се наименование и адрес на сдружение на потребителите.

³ Възможни причини: недоставяне на поръчана стока или обещана услуга; забавяне на доставката; доставеното е с по-ниско качество или различно от уговореното; предоставяне на невярна информация; неравноправни договорни условия; едностранна промяна или прекратяване на договора и пр.

⁴ Дата на възникване на спора, същност на спора; търговски обект или друго място на сключване на сделката, вид на придобитата стока или услуга, цена, други обстоятелства по случая.

⁵ Възможни искания: доставка на стоката, предоставяне на услугата, поправка на стоката, заменяне на стоката с нова, намаление на цената, връщане на заплатените суми срещу получаване на продадената стока, предоставяне на допълнителна информация, премахване на неравноправните клаузи от договора и др.

⁶ Посочва се разумен срок за отговор с оглед конкретните обстоятелства.

⁷ Посочва се наименование на сдружение на потребителите в случай, че е съдействало при изготвяне на жалбата

⁸ Прилагат се копия от документите, с които разполага потребителя: договор, фактура, касова бележка, гаранционна карта, документи от сервиз и др.

До Помирителната комисия

в гр.

З А Я В Л Е Н И Е

от
(име, презиме, фамилия)

ЕГН, телефон.....

адрес.....

срещу

наименование на търговеца

адрес

изложение на обстоятелствата по спора (свободен текст, в който се описва случая, без да се дават квалификации):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Какво точно искате от Помирителната комисия:

- Предявявам рекламация и искем (чл. 26 от ЗЗППТ):
- Възстановяване на заплатената сума
- Заменяне на стоката с нова
- Отбив от цената
- Безплатно извършване на ремонт
- Реализиране на гаранционната отговорност като търговецът от-
страни за своя сметка недостатъците и повредите, които се по-
явяват в гаранционния срок (чл. 20, ал. 2 от ЗЗППТ).
- Обявяване на неравноправните клаузи в договорите (чл. 35 от
ЗЗППТ).

Гр. (с.).....
.....200.....

Подпис:

Допълнителни указания:

1. Ако се подава от пълномощник се прилага пълномощно, с което той е изрично упълномощен да участва в помирителното производ-
ство и да сключва споразумение.
2. Ако има писмени доказателства се прилагат и те.

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