АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Balkan Consumer Bridge

ЦЕНТАР ЗА ЗАЩИТУ ПОТРОШАЧА
ФОРУМ

ПРОДАЖБИ И ГАРАНЦИИ

Какви права имаме при пазаруване в ЕС?



Проектът е съфинансиран от Европейския съюз чрез Програмата за трансгранично сътрудничество по ИПП България-Сърбия.

Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme

Купувате си последен модел смартфон, но само след месец той започва непрестанно да се изключва, когато се опитвате да го използвате.

Какви трябва да направите, когато закупена стока не работи? Какви са правата ви?

Когато стоките се продават на потребителите, те трябва да отговарят на описанието и предназначението си и да притежават задоволително качество. Ако продуктът се рекламира, той трябва да отговаря на описанието от рекламата. Например гардероб, рекламиран като буков, не може да е направен от пресована дървесина (талашит).

Законова и търговска гаранция? Разлики.

Законова гаранция

Законовата гаранция е предвидена в Закона за защита на потребителите. Тя възниква със самия факт на закупуване на стоката и не зависи от волята на търговеца. Той не може да я ограничава.

Според законовата гаранция, ако стоката не съответства на договора за покупко-продажба в рамките на 2 години потребителят може да направи рекламация на стоката пред търговеца при поява на дефект.

Договорът не е задължително да бъде писмен, договор е всяка покупка на стока.

За да има потребителят основание за предявяване на рекламация, несъответствието на стоката трябва да е било налице към момента на покупката, макар и на този етап да е било незабележимо за потребителя.

Всяко несъответствие, проявило се в рамките на 6 месеца от предаването на стоката се счита, че е съществувало в момента на покупката. След този срок потребителят трябва да докаже, че е налице несъответствие с договора.

Тази публикация е направена с подкрепата на Европейския съюз, чрез Програмата за трансгранично сътрудничество CCI No 2007CB16IPO006. Съдържанието на публикацията е отговорност единствено на сдружение „Българска национална асоциация активни потребители" и по никакъв начин не трябва да се възприема като израз на становището на Европейския съюз или на Управляващия орган на Програмата.

Търговска гаранция

Предоставянето на търговска гаранция зависи изцяло от желанието и добрата воля на този, който я дава.

Търговската гаранция представлява задължение на продавача или на производителя към потребителя да възстанови заплатената цена, да замени или поправи стоката или да положи други грижи за нея, без това да е свързано с разходи за потребителя, когато потребителската стока не отговаря на обявените качества.

Търговската гаранция обвързва този, който я дава включително и в случаите, когато е обявена единствено чрез рекламно съобщение.

Търговската гаранция може да бъде само писмена! Всякакви устни обещания от търговеца са подвеждащи!

Какво непременно трябва да знаем, за да предявим успешна рекламация?

Рекламации

За много хора потребителската защита се асоциира с успешната рекламация при несполучлива покупка. Почти всеки е чувал как на запад потребителите заменят закупени стоки без никакви обяснения или си взимат парите обратно. Това наистина се случва, но не по силата на закони и правила, а благодарение на конкуренцията и желанието на търговците да привличат потребители. При нас ситуацията е малко по-различна - почти всяка рекламация на потребител се посреща с известна съпротива и затова, за да се гарантират основни потребителски права, са създадени стройни законови процедури за потребителските рекламации.

Основания за рекламация:

Потребителят има възможност да отправи рекламация винаги, но законово гарантирано право има само в два случая:

1. Когато е налице **несъответствие с договора за продажба - т.нар. законова гаранция**
2. Когато е настъпило някое от условията по **предоставена търговска гаранция.**

Във всички други случаи, като например, ако закупената стока не ни е по мярка или по вкуса, или представлява подарък, който не е подходящ - не можем да се позовем на законовото си право на рекламация. Това съвсем не означава, че не можем да върнем стоката в магазина, но това може да стане само по взаимно съгласие с търговеца.

Подготовка за рекламация

- Запознайте се с правата си по закон.
- Ако имате такава възможност, изпробвайте стоката в магазина.
- Прочетете условията на търговската гаранция (ако такава е предоставена).
- Проучете репутацията на търговеца.

Срокове за рекламация

Рекламацията на потребителска стока може да се предяви до 2 години от доставката на стоката. Вече е обичайна практика да се предоставя търговска гаранция със срок, многократно по-дълъг. Например, при бойлерите е обичайно, да се предоставя гаранция достигаща до 10 години.

Към кого да се обърнем за рекламацията

Винаги отправяйте рекламацията си към търговеца.

Привеждане на стоката в съответствие с договора

Когато търговецът приеме рекламацията за основателна той трябва да ремонтира или замени стоката в рамките на 1 месец.

Разваляне на договора

Ако в рамките на 1 месец търговецът не съумее да приведе стоката в съответствие с договора за продажба (чрез ремонт или подмяна на стоката), вие можете да развалите договора и да поискате възстановяване на заплатената сума или да поискате намаляване на цената. Потребителят не може да претендира за намаляване или възстановяване на заплатената сума, ако търговецът се съгласи да извърши ремонт или да замени стоката.

Важно!

Всяко несъответствие, проявило се в рамките на 6 месеца от предаването на стоката се счита, че е съществувало в момента на предаването ѝ.

Винаги имайте предвид, че за да се възползвате от правата си по Закона за защита на потребителите, трябва да сте закупили стоката като физическо лице. В случай че решите да си купите климатик например и го вземете с фактура на името на фирмата си, то тогава рискувате, да не ползвате правата си като потребител!

Не отлагайте предявяването на претенциите си. Всички правни действия са свързани с различни по продължителност давностни срокове, чието изтичане ще блокира възможността да защитите правата си.

Примери за стоки, за които поради тяхното естество не важат общите правила за законова гаранция:

- Електрически крушки
- Облекла и обувки
- Запалки за еднократна употреба
- Батерии
- Канцеларски материали
- Някой предмети за домакинството като приспособления за почистване
- Стоки за еднократна употреба

Съдействие на потребителите

Ако пътувате в Сърбия и имате потребителски проблем, може да се свържете с нас за съдействие. Ние приемаме сигнали от български граждани и помагаме за разрешаване на спорове със сръбски търговци с помощта на нашите партньори – потребителски организации в Сърбия.

Какво трябва да направя?

- Напишете жалба в свободен текст
- Приложете копия от всички свързани с проблема документи – касови бележки, договори, гаранционни карти и т.н.
- Изпратете ни я по имейл, по пощата или лично в някой от офисите ни.

Колко струва съдействието?

Услугата е напълно безплатна

В какъв срок се решава жалбата?

Няма формални срокове, но във ваша полза е да не отлагате дълго подаването на сигнал, тъй като колкото по-бързо успеем да осъществим контакт с търговеца, толкова по-голям е шансът проблемът ви с определена стока да се реши.

Потребителски центрове в България

София 1527
ул. Врабча 26
тел. 02/9890106
info@aktivnipotrebiteli.bg

Кюстендил 2500
ул. Ракла 26
тел. 078/986140, 0884879224
Kyustendil@aktivnipotrebiteli.bg

Видин 3700
ул. Цар Александър II, 19-21
тел. 094/ 60 05 56
vidin@aktivnipotrebiteli.bg

Сарадња потрошача

Ако путујете у Бугарску и имате потрошачки проблем, можете се повезати са нама ради пружања помоћи. Ми примамо пријаве од стране бугарских грађана и помажемо у решавању спорова код српских трговаца, уз помоћ наших партнера - потрошачких огранизација у Србији.

Шта требам да урадим?

- Напишите жалбу у слободном тексту.
- Приложите фотокопију свих докумената везаних са проблемом - фискалне рачуне, уговоре, гаранцијске листове и др.
- Пошаљите их мејлом, поштом или донесите лично у нашие канцеларије.

Колико кошта сарадња?

Услуга је потпуно бесплатна.

У ком року се решава жалба?

Не постоје формални рокови, али је у вашем интересу да не одлажете превише подношење пријаве, јер колико брже успоставимо контакт са трговцем, толико су веће шансе за позитивно решење вашег проблема.

Центри за заштиту потрошача
Ниш 18 000
Улица: Душанова бр. 54 Душанов базар
Купола - II спрат, локал 220
Телефон: 018 / 525 - 040
Е - маил forumnis@open.telekom.rs

Пирот 18 300
Улица: Трг пиротских ослободилаца бб,
Телефон 010 / 310 - 901,
Е - маил office@pirgos.rs

Лесковац 16 000
Улица: Војводе Мишића бр. 22
Моб. 065 / 88 - 50 - 103
Е - маил aktivnipotrosaci@gmail.com

Важно!

Свако одступање које се појави у року од 6 месеци од предаје робе сматра се да је постојало у тренутку њене продаје.

Увек имајте у виду да дâ би сте користили своја права по Закону за зашиту потрошача трябва да купите робу као физичко лице. У случају да на пример одлучите да себи купите клима уређај и узмете га са фактуром на име своје фирме, онда ризикујете да не користите своја права као потрошач!

Не одлажите са подношењем захтева. Све правне радње повезане су са одређеним временским роковима и њиховим истицањем се губи право на остваривање Ваших права.

Примери за робу, за коју по природи ствари не важе општа правила законске гаранције:

- Електричне сијалице
- Одећа и обућа
- Упаљачи за једноократну употребу
- Батерије
- Канцеларијски материјали
- Неки предмети за домаћинство као што су неки уређаји за чишћење
- Роба за једнократну употребу

У свим другим случајевима, као на пример, ако купљена роба није по нашој мери или по нашем укусу, или представља поклон, који није одговарајући – не можемо да се позовемо на наше законско право на рекламацију. То не значи да не можемо да вратимо робу у продавницу, али то може да се деси само уз узајамну сагласност са трговцем или договор.

Припрема за рекламацију

- Упознајте се са својим законским правима.
- Ако имате такву могућност, испробајте робу у продавници.
- Прочитајте услове са трговачке гаранције (ако вам је она дата).
- Проучите репутацију трговца.

Рокови за рекламацију

Рекламација потрошачке робе може да се изврши до **2 године** од испоруке робе. Већ је постала уобичајена пракса да се даје трговачка гаранција са роком вишеструко дужим. Например, код бојлера је уобичајено, да се даје гаранција која достиже и до 10 година.

Коме да се обратимо за рекламацију

Увек упутите своју рекламацију трговцу.

Донесите робу у року који је регулисан уговором

Када трговац прихвати рекламацију као основану он треба да изврши поправку или да замени робу у року од **1 месеца.**

Раскид уговора

Ако у року од **1 месеца** трговац не успе да доведе робу у стање у складу са уговором о продаји (поправком или заменом робе), ви можете да раскинете уговор и затражите повраћај плаћеног новца или да затражите смањење цене. Потрошач не може да тражи смањење или повраћај новца за купљену робу, ако се трговац сложи да изврши поправку или да замени робу.

Трговачка гаранција

Давање трговачке гаранције у потпуности зависи од жеље и добре воље онога, који је даје.

Трговачка гаранција представља обавезу продавца или произвођача према потрошачу да надокнади плаћену цену, да замени или поправи робу или да уложи друге напоре за њу, а да то није повезано са расходима потрошача , када роба за широку потрошњу не одговара декларисаним квалитетима.

Трговачка гаранција обавезује онога који је даје, укључујући и случајеве када је објављена као рекламна информација.

Трговачка гаранција може да буде само писмена! Обмана је свако усмено обећање дато од стране трговца!

Шта обавезно морамо да знамо како би смо упутили успешну рекламацију?

Рекламације

За много људи заштита потрошача везује се за успешну рекламацију код лоше куповине. Скоро сви су чули како на западу потрошачи мењају купљену робу без икаквих објашњења или узимају назад свој новац. То се заиста и догађа, али не по сили закона и правила, већ захваљујући конкуренцији и борби трговца да привуку потрошаче. Код нас је ситуација мало другачија - скоро свака рекламација потрошача праћена је одређеним супротстављањем и због тога да би се гарантовала основна потрошачка права створене су строге законске процедуре за потрошачке рекламације.

Основана за рекламацију:

Потрошач има могућност да упути рекламацију увек, али законско гаранцијско право има само у два случаја:

1. Када **постоји неслагање са уговором о продаји - такозвана правна гаранција**
2. Када је испуњен неки од услова из **дате трговачке гаранције.**

Купујете последњи модел смартфона и непун месец касније он почиње да се непрестано искључује онда када покушавате да га користите.

Шта треба да урадите када купљена роба не ради? Каква су ваша права?

Када се роба продаје потриошачу она треба да одговара **опису** и **намени** и да има одговарајући квалитет. Ако се производ рекламира, он треба да одговара опису из рекламе. На пример гардеробер који је рекламиран као направљен од буковог дрвета мора да одговара опису из рекламе. На пример гардеробер рекламиран като буков не може бити направљен од пресованог дрвета (иверица).

Законска и трговачка гаранција? Разлике

Законска гаранција

Законска гаранција предвиђена је у Закону за заштиту на потрошача. Она је актуелна самом куповином робе и не зависи од воље трговца. Он не може да је ограничава.

По законској гаранцији, ако је роба у складу са уговором о купопродаји у року од 2 године потрошач може да упути трговцу рекламацију на робу приликом појаве квара.

Није обавезно да уговор буде у писаној форми, уговор је свака куповина робе.

Да би потрошач имао основу за упућивање рекламације за неисправност робе она мора бити присутна у тренутку куповине, иако је на том нивоу било неприметна за купца.

Свака неисправност која се појави у року од 6 месеци од предаје робе сматра се да је постојала у тренутку куповине. После тог рока потрошач треба да докаже да је у питању неслагање са уговором.

Ова публикација је направљена уз помоћ средстава Европске уније кроз "ИПА Програм прекограничне сарадње Бугарска-Србија" под бројем CCI No 2007CB16IPO006. Јединствено одговорно лице за садржај ове публикације је Бугарска Национална Асоцијација Потрошача „Активни Потрошачи" и ни на који начин не може бити тумачен као став Европске уније или Управљачког тела програма.

АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Balkan Consumer Bridge

ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА
ФОРУМ

ПРОДАЈА И ГАРАНЦИЈЕ

Каква права имамо прликом куповине у ЕУ?



Овај пројекат се кофинансира од стране Европске уније кроз ИПА Програм прекограничне сарадње Бугарска-Србија.

Bulgaria – Serbia
IPA Cross-border Programme