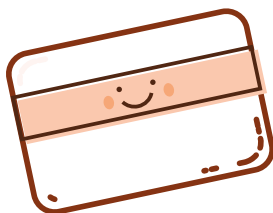


МОЯТА КАРТА, МОЯТ ПРИЯТЕЛ



Гид за съвременния потребител
относно картовите разплащания
и електронната търговия



МОЯТА КАРТА, МОЯТ ПРИЯТЕЛ

Гид за съвременния потребител относно картовите разплащания и електронната търговия

БЪЛГАРСКА НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ „АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ“



ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР БЪЛГАРИЯ



Европейски потребителски център България

В партньорство с



Този материал предоставя обобщена информация за картовите разплащания и правата и задълженията на картодържателите/потребителите и няма за цел да бъде изчерпателен. Той не отразява гледната точка на Европейската комисия или друг орган на Европейския съюз.



Богомил Николов
Изпълнителен
директор
Българска национална
асоциация „Активни
потребители“

Пазаруването в интернет се развива и става все по-привлекателно за потребителите в България. То предоставя изгодни условия и удобства, за каквито до скоро дори не сме мечтали. За много хора обаче, то крие рискове и неизвестни, които трябва да бъдат избягвани и разяснени. Асоциация „Активни потребители“ активно работи в тази посока. Настоящото издание е част от нашите усилия, наред със създаването на знак за доверие „Е надежден“ (e-nadejden.bg), който отличава онлайн търговците, които гарантират сигурни и качествени продажби. От изключително значение е също, потребителите активно да се информират относно наличните възможности и рискове при онлайн пазаруването. Не трябва да забравяме - потребителите са най-добрите инспектори на пазара.



Игнат Арсенов
LL.M.
Директор Европейски
потребителски
център България (ЕПЦ),
функциониращ към
Комисията за защита
на потребителите

Онлайн пазаруването (и продажбите от разстояние като цяло) става все по-популярно, надеждно и използвано от потребителите в Европа през последните десет години. Основната причина за това е в подобряването на националното и европейското законодателство в областта на потребителските права и тяхната защита. Според последния потребителски индекс, публикуван от Европейската комисия, дялът на потребителите, които пазаруват онлайн, се е увеличил значително през последните години (от 30% през 2007 г. на 55% през 2016 г.).

Въпреки това остават редица предизвикателства за потребителите като например, когато търговецът не зачита правата на потребителите, не доставя поръчките, не зачита правото на отказ или когато картовата трансакция е неотвизирана.

За щастие обаче, потребителите, използвайки платежни карти, имат допълнителни механизми за защита, като дори могат да имат право на възстановяване на сумите чрез банката-издател на картата. Целта на тази брошура е потребителите да бъдат информирани за техните права при пазаруване и използване на електронни разплащания.



ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ

Как да съхранявам своята банкова карта?

Трябва да пазите старателно своята банкова карта и финансовата си информация. Никога не дръжете ПИН кода заедно с картата, подпишете гърба на картата, съхранявайте я грижливо, не я поверявайте на други лица и не споделяйте данните и кодовете.

С картата никога не знам колко харча

Картовите разплащания позволяват да следите движението по Вашата сметка постоянно. По този начин контролът върху разходите Ви е много по-голям, отколкото при плащанията в брой. По-голямата част от банките днес предлагат ежедневна актуализация на движенията по Вашата сметка, която можете да следите директно онлайн. В края на всеки месец може да се запознаете и с месечното извлечение по сметката. Така е възможно да контролирате своите разходи ясно, подробно и прозрачно.

Ако сгреша пин кода, банкоматът ще глътне ли картата ми?

Не.

Първият път, когато сгрешите ПИН кода банкоматът няма да глътне картата Ви. Ако сбъркате своя ПИН код три последователни пъти, за да се гарантира сигурността на Вашите средства, банковата карта автоматично се блокира като предпазна мярка и може да бъде задържана автоматично в устройството, след което се изпраща на банката, която я е издала. За да си получите картата обратно или да Ви бъде издана нова пластика, трябва да се обърнете към клона на банката-издател на картата.

Какво трябва да направя, ако при плащане с карта на ПОС терминал то е неуспешно?

Свържете се с Вашата банка, за да получите всички необходими инструкции. Винаги съхранявайте разписките от неуспешните трансакции. От съображения за сигурност и за да предпазят своите клиенти от измами, някои банки са активирали услугата геоблокиране, която позволява предварително да се блокира използването на картата в определени страни. Преди пътуване в чужбина, проверете във Вашата банка дали тази функция е активирана и при необходимост я променете.

Какво да правя, ако изгубя или откраднам картата ми?

Достатъчно е едно телефонно обажгане.

Процедурите за сигурност се активират веднага и имат незабавен ефект.

Съобщете **веднага** на банката за изгубена, открадната или неправомерно отнета карта. Всяка банка предоставя специален телефонен номер, в случай на загуба или кражба на картата, който е достъпен както от България, така и от чужбина. Можете да го откриете на гърба на Вашата карта. Запишете го в телефона си, за да бъде лесно достъпен в случай на необходимост.

Банката-издател на картата е законово задължена да Ви предостави предварителна информация относно това как да гарантирате сигурността на Вашата карта и каква е процедурата, в случай на загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба.

Информирайте се, дали Вашата банка изисква да съобщите за инцидента в рамките на определен срок.

В случай на изгубена, открадната или неправомерно отнета карта, имате право да получите доказателство от банката - издател на картата, че сте ги уведомили за това обстоятелство (в рамките на 18 месеца от подаване на уведомлението). За картите Mastercard съществува и услугата Mastercard® Global Service, активна 24 часа в денонощието, 365 дни в годината, която може да обработи всеки един сигнал, свързан с кражба или загуба на карта. В България номерът за услугата е +359 (0) 2 492 52 48, номерата за всички останали страни, можете да откриете на сайта: <http://www.mastercard.com/bg/consumer/emergency-services.html>.

Могат ли да задължат банковата ми сметка с разход, който не е мой?

Такива случаи са изключителна рядкост, но и тогава парите Ви са гарантирани. Ако установите, че има направено плащане без Ваше разрешение или неточности в плащането, незабавно уведомете своята банка - издател на картата в рамките на **13 месеца**, считано от датата на неправомерното плащане. Всяко неправомерно плащане ще бъде напълно възстановено.

В случай на различно по размер от оторизираното от Вас плащане, операцията ще бъде поправена и банковата институция, предоставяща разплащателната услуга, ще възстанови сумата в рамките на 21 дни от датата на уведомлението.

Изключение се прави в случаите, в които има съмнение за измама, груба небрежност или умишлено неправомерно поведение от страна на платеца, които банката трябва да установи. В тези случаи Вие ще понесете всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, независимо от размера им.

Ако ми откраднат картата, могат ли да похарчат средствата по нея?

От момента, в който уведомите своята банка, че картата Ви е изгубена или открадната, няма да понесете никакви финансови загуби. Например, ако съобщите за кражбата в 12 ч. на обяд в понеделник, разход в размер на 4000 лв., направен същия ден, но в 12:01 ч. няма да бъде покрит с Ваши средства.

За направените неправомерни разходи, преди момента на уведомяване на банката (например в 11:50 ч.), Вие сте защитени по закон за всеки разход, надвишаващ общата сума от 100 лева. Нека използваме същия пример, ако сте съобщили на банката за кражбата на картата в понеделник в 12 ч., при неразрешен разход от 4000 лв., направен в 10 ч. на същия понеделник, ще бъдат възстановени 3900 лв. Правилото важи в случаите, в които сме се придържали към нашите задължения на добросъвестен картодържател (виж „Как да съхранявам своята карта?“). В противен случай, разходът ще бъде за Ваша сметка. Някои платежни системи позволяват **пълно възстановяване на сумата** без никакъв дебит: следователно трябва да се информирате във Вашата банка, за да се запознаете с всички възможности на разположение.

Ако Вашата банка не е осигурила подходящи начини за уведомление по всяко време за изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, Вие не носите отговорност за имуществените вреди, произтичащи от използването на този платежен инструмент, с изключение на случаите, когато сте действал чрез измама.

Преди да тръгнете на път, в България или в чужбина, е добре да си запишете спешните телефонни номера, предоставени от Вашата банка (обикновено са изписани на гърба на Вашата карта) и да ги носите със себе си, за да можете лесно да блокирате картата, в случай на кражба или изгубване.



В ДВИЖЕНИЕ

Какви са рисковете при ползване на картата в чужбина?

Стига да спазвате простите правила за съхранение и употреба на Вашата карта, рисковете са сведени до нула. **Преди да тръгнете на път**: проверете срока на валидност на Вашата банкова карта и дали той покрива целия период на Вашия престой в чужбина; проверете какъв е дневният лимит на картата; запишете в телефона си номера на чуждестранния кол център на банката и проверете предварително, дали чрез него можете да се възползвате от серия от услуги, в случай на нужда, като авансово получаване на пари в брой при спешни случаи, подмяна на картата, търсене на най-близкия банкомат АТМ и достъп до цялата информация от извлечението по сметката.

Могат ли да бъдат изтеглени пари от моята карта, докато се возя в градския транспорт?

Не!

За да се направи трансакция с Вашата карта, тя трябва да е в непосредствена близост до четеца на платежния терминал. При наличие на преграда – картата е в портмоне, чанта или друго, трансакцията няма да е успешна.



БЕЗКОНТАКТНО ПЛАЩАНЕ

Какви са ползите от безконтактното разплащане?

Безконтактно Вие плащате бързо и сигурно. За да платите с безконтактната си карта, е необходимо единствено да я доближите до четеца, върху който има този символ))) . Ако сумата е до 25 лева, няма нужда да въвеждате ПИН или да подписвате разписката. Можете да платите безконтактно и суми над 25 лева, в този случай обаче ще трябва да въведете своя ПИН код, за да разрешите трансакцията.

Сигурно ли е безконтактното плащане?

Да!

Освен че е сигурно, то предоставя и допълнителни гаранции. Първо, не е възможно "погрешно плащане": картата функционира само когато се приближи непосредствено до четеца. Второ, не е възможно дублиране на трансакцията: дори и да се доближи повече от един път до четеца, регистрираната трансакция е само една. В допълнение, чрез безконтактното разплащане картата остава винаги в ръцете на своя законен притежател, който има пълен контрол върху разплащателната операция.

Когато плащате безконтактно, НЕ подавайте Вашата карта на касиера, а поискайте лично да доближите картата си до четеца!



В МРЕЖАТА

Какви са основните правила за безопасно онлайн пазаруване?

1. Преди да пристъпите към плащане на избраните от Вас артикули, прочетете внимателно условията за продажба - това е договорът, който подписвате с търговеца.
2. Уверете се, че сайтът, от който пазарувате използва международните системи за сигурност, които се отличават с катинарчето долу вдясно на екрана ъ. Адресът на защитените сайтове започва винаги с https със „s“ накрая.

3. Обърнете внимание и на наличните методи за плащане (с банкова карта, банков превод, наложено плащане и т.н.). При плащане с банкова карта съществуват допълнителни защити, които да Ви предпазят от измами:

a. защитният код Mastercard Secure Code: много сайтове го предлагат и представлява създаването на допълнителен персонален код, който да се използва при онлайн трансакциите.

b. никога не предоставяйте своя ПИН код или лична и финансова информация онлайн: никоя банка или институция няма да Ви го поиска. Данните, които трябва да въведете в полетата за плащане на сайта на търговеца, са марка (Mastercard, VISA, etc.), номер на картата, име на титуляра, дата на валидност, код за сигурност (трите цифри на гърба на Вашата карта) и адрес на фактуриране.

4. Обърнете внимание на условията и сроковете за доставка на стоката. Ако не сте съгласни със сроковете или имате някакви съмнения, най-добре е да се свържете с отдел обслужване на клиенти или с Банката - издател на Вашата карта, за да получите допълнителна информация.

Следете движенията по Вашата сметка и сумата, която ще бъде приспазната от нея.

В наши дни по-голямата част от сайтовете предвиждат изпращането на имейл с цялата информация, свързана с покупката. Повечето сайтове за онлайн пазаруване незабавно запаметяват в профила Ви информацията за Вашите поръчки (например в раздел „Моята кошница“). Пазете цялата кореспонденция, свързана с направената от Вас онлайн поръчка.

Да се пазарува онлайн е лесно, но какво да направя, ако не съм удовлетворен/а от покупката?

Ако спазвате тези три правила, няма да имате проблеми.

ПРАВИЛО 1: винаги правете копие (хартиено или електронно) на страницата за извършена трансакция.

ПРАВИЛО 2: проверявайте извлечението на сметката си, за да се убедите, че трансакцията е извършена коректно.

ПРАВИЛО 3: проверявайте винаги условията за рекламации и връщане: имате законово право да върнете стоката, ако не сте удовлетворени от покупката си (с някои изключения за определени видове стоки).

Мога ли да се откажа от своята онлайн покупка?

Да!

За покупките онлайн правото на отказ от договора е 14 дни, като по време на този период е възможно да върнете продуктите без да давате никакви обяснения.

Какво трябва да направя, за да се откажа от онлайн покупка и да ми бъдат върнати парите?

Законът за защита на потребителите (ЗЗП) е създаден, за да регламентира взаимоотношенията между производител, продавач и потребител.

Като потребители разполагате с **14 дневен срок**, за да уведомите търговеца за своя отказ, без задължението да посочвате причина за това. Проверете внимателно общите условия на търговеца за специфични изисквания относно уведомлението за отказ от договор от разстояние (например дали има готов формуляр, който следва да бъде попълнен, номер на продукта, който трябва да посочите изрично и т.н.) и се уверете, че сте попълнили цялата информация точно и ясно. В случай че продавачът не е съобщил за възможността за отказ, срокът за отказ се удължава с 1 година.

Срокът от 14 дни започва да тече от датата, на която сме влезли в притежание на стоката (която съвпада с деня на доставката, в случай на договор за продажба от разстояние, като например покупката на стока по интернет) или от деня на сключване на договора (в случай на закупуване на услуги).

Когато Вие упражните правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, потребителят трябва да изпрати или предаде стоките обратно на търговеца или на упълномощено от него лице без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е съобщил на търговеца за решението си да се откаже от договора.

Потребителят заплаща само преките разходи (например куриерски услуги) за връщането на стоките с изключение на случаите, когато търговецът се е съгласил да ги заплати или ако търговецът не Ви е уведомил, че разходите за връщане на стоките се заплащат от потребителя.

Ако правилно сте съобщили за отказа, ще имате всички права, които Законът за защита на потребителите Ви гарантира.

Възстановяването на сумата, включително разходите за доставка, в случай че сте избрали най-евтиния метод за доставка, предлаган от търговеца, следва да се извърши от търговеца без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението ни да се откажем от договора. Сумата трябва да бъде възстановена по същия платежен инструмент, с който сме извършили плащането към търговеца, освен ако изрично не посочим друго.

Изключват се от правото на отказ: договори за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания; стоки, които подлежат на бърза развала; запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето; договори, сключени по време на публичен търг; и др.

За пълния списък направете справка с чл. 57 от Закона за защита на потребителите.

Какво трябва да направя, ако направя покупка онлайн, а тя не пристигне?

Какви са правата ми като потребител?

1. **Спазване на сроковете за доставка:** търговецът е длъжен да достави стоките в посочения срок и не по-късно от 30 дни от датата на сключване на договора, освен ако няма друго споразумение.

След изтичане на посочения срок, доставчикът е длъжен да възстанови сумата. Като потребител имате правото на обезщетение за евентуални щети

2. **Възстановяване на сумата:** В случай че търговецът не достави стоките в уговорения срок, имате право да изпратите до търговеца известие за отказ от договор от разстояние. Той е длъжен да възстанови сумата за покупката, както и всички разходи за доставка, които сте платили.

Практически съвети:

Проверявайте репутацията на продавача: дори и на най-надеждният може да се случи да не достави стоката навреме, но той ще знае със сигурност как да разреши бързо проблема. Не изтривайте съобщенията, получени по имейл от продавача, както и тези за извършено плащане.

Какви са моите права, ако закупеният продукт не отговаря на описанието?

Законът за защита на потребителите определя задълженията на търговеца по отношение на **осигуряване на съответствието на стоката с договора** за продажба - с други думи, декларираните характеристики, въз основа на които купувачът решава да направи покупката.

Кога една стока съответства? За да съответства на договора за продажба, стоката трябва да е годна за обичайната употребата, за която служат стоки от същия вид; да отговаря на описанието, предоставено от продавача под формата на мостра или образец, както и на обичайните качества и характеристики на стоки от същия вид.

Какво да направим в случай на несъответствие? Като потребители трябва да съобщите за дефекта до **2 месеца**, от датата, на която сте го открили. Търговецът е отговорен да гарантира за съответствието на стоката до 2 години от доставката. Рекламацията на услуги може да се предяви до **14 дни** от откриване на несъответствието на услугата с договореното.

При несъответствие на стоката с договора за продажба, потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай потребителят може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната ѝ с нова, освен ако това е невъзможно или изборът от него начин за обезщетение е непропорционален в сравнение с другия.

И в двата случая продавачът е длъжен да приведе стоката в съответствие с договора за продажба в рамките на **еден месец**, считано от датата на предявяване на рекламацията от потребителя.

След изтичането на този срок, както и в случай че потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията, той има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на потребителската стока.

Освен това имайте предвид, че **привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е напълно безплатно за потребителя**. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта ѝ, и не трябва да понеса значителни неудобства. Потребителят може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

Важно! Всяко споразумение или договор, сключени с продавача преди появата на несъответствието на закупената стока с договора за продажба, което ограничава или изключва отговорностите на продавача, изложени по-горе, е нищожно. Същото важи и за всяко споразумение, с което потребителят заявява, че знае за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба преди неговото сключване, в което не е посочено естеството на несъответствието.

Смята се, че даден начин за обезщетяване на потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на продавача, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни.



СПОРЕД ЗАКОНА

В кои случаи българското законодателство позволява възстановяване на сумата?

Да обобщим по-долу ситуацияите, в които ЗПУПС и ЗЗП предвиждат възстановяване на сумата.

При открадната или изгубена карта има два случая. За всички покупки, направени след като сте уведомили своята банка за събитието, разходът се възстановява **напълно**.

Ако обаче дебитът е станал преди Вие да уведомите своята банка, по закон ще Ви бъдат удържани **100 лева** и ще Ви бъде възстановен остатъкът от сумата. Някои системи обаче предвиждат пълно възстановяване без таксата от 100 лева. Повече информация можете да намерите на интернет сайтовете на системите или в институциите, издатели на картите.

В случай на **различен или неточен дебит** спрямо разпорежданията Ви, ако е съобщено своевременно, операцията ще бъде **поправена** и институцията, предоставяща разплащателни услуги ще възстанови сумата за операцията.

В случай че **желаете да прекратите договора** за покупка от **разстояние или извън търговски обект**, имате право продавачът да Ви възстанови всички направени плащания, включително и разходите за доставка (в случай че сте избрали най-евтиния метод за доставка, предлаган от продавача), без никакви разходи за Ваша сметка **в рамките на 14 дни** от Вашия отказ.

В случай на **неузвършена доставка или несъответствие на стоката**, законодателството е разгледано и обяснено по-подробно в предходните раздели.

Сроковете за възстановяване на плащанията регламентирани ли са от закона?

Българското законодателство определя различни срокове за възстановяване на плащанията спрямо конкретните случаи.

При отказ от договор от разстояние или договор извън търговски обект (онлайн покупки): Когато потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и **не по-късно от 14 дни**, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора.

При неразрешен дебит: Доставчикът на платежни услуги трябва да възстанови сумата от платежната операция на платеца **незабавно** след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на платежна операция, **но не по-късно от 21 дни** след като е получил от платеца уведомлението за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция.

Сериозните онлайн търговци обикновено посочват в **клаузите за продажба** процедури и ориентировъчни срокове, които дават гаранции на потребителя. Важно е да ги прочете внимателно, преди да направите покупка.

Какви гаранции по договора имам с моята карта?

Законът определя общите критерии, които всички издатели на инструменти за електронно разплащане трябва да спазват, т.нар. общи принципи. Те са най-вече в сферата на прозрачността и на регламентирането на операциите за плащане за защита на потребителите. Клаузите по договора, който подписваме с Банката - издател, могат да съдържат и допълнителни условия.

„Моята карта, моят приятел“

(Синтез за потребителите за безопасни електронни разплащания)

ЗАДЪЛЖЕНИЯ

ПРАВА

Закон за платежните услуги и платежните системи

Съхранявайте грижливо картата и данните.

Незабавно съобщете за изгубена или изчезнала карта.

След съобщаване: **никакъв дебит.** Преди съобщаването, дебит максимум от 100 лева.

Закон за платежните услуги и платежните системи
Закон за защита на потребителите

Съобщете за **неразрешено плащане**, максимум до 13 месеца.

Поправка и възстановяване на сумата, свързана с неразрешеното плащане.

Закон за защита на потребителите

Съобщете **желанието си за отказ** от покупка до 14 дни.

Възползвайте се от правото за възстановяване на сумата без разход за Ваша сметка, с изключение на случаи, в които стоката е персонализирана.

Закон за защита на потребителите

Съобщете **своевременно за неизвършена доставка**. Следвайте процедурите, предвидени в договора.

Възможност за разтрогване на договора, с възстановяване на платената сума.

Закон за защита на потребителите

Съобщете за **несъответствие на стоката** или услугата до 2 месеца.

Право на ремонт или замяна на стоката. Като алтернатива: разтрогване на договора и възстановяване на сумата, или намаляване на цената.

Закон за платежните услуги и платежните системи
Закон за защита на потребителите

Сигнализирайте в законовия срок за кражба или загуба на банкова карта, неточен дебит, желание за отказ, неизвършена гоставка.

Право за възстановяване на плащането, в срокове и при условия съгласно закона.

Закон за платежните услуги и платежните системи

Сигнализирайте своевременно за **неразрешен дебит**.

Незабавно възстановяване, само в случаите на неразрешен дебит.

Закон за платежните услуги и платежните системи

Отговорност на платеца за неразрешени платежни операции

Платецът може да понесе загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, до максимален размер, договорен между гоставчика на платежни услуги и ползвателя, но не повече от 100 лв.

Европейски потребителски център

ул. „Бачо Киро“ 14, София

www.ecc.bg

Българска национална асоциация „Активни потребители“

ул. „Врабча“ 26, ет. 2, София

bnar@bnar.org

www.aktivnipotrebiteli.bg