

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

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

**www.bnap.org**



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

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



## **Как да четем договорите?**

**Какво представляват  
Как ни обвързват  
Как да ги разбираме  
Недействителни клаузи  
Как да защитим правата си  
Разрешаване на спорове  
Полезни съвети**



**Българска национална асоциация  
на потребителите**



## Какво представлява договорът

Договорът представлява съгласие между две лица за създаване, промяна или прекратяване на взаимоотношенията помежду им.

Съществуващата договорна свобода позволява на лицата да уредят отношенията си по общо съгласие, като включат в договора клаузи, съобразно своите интереси.

Най-често договорите опосредяват размяната. Продажбата, лизингът, изработката, поръчката, замяната, наемът, дарението са най-често сключваните договори и всеки от тях по един или друг начин води до разместване на имуществени блага.

## Форма на договора

Основен принцип в правото е, че договорът се счита сключен в момента на постигане на съгласие за това между страните. Фактът, че не е съставен писмен документ или подписите не са нотариално или по друг начин заверени, не означава, че постигнатата уговорка не е обвързваща. Напротив, тя трябва да бъде изпълнена.

От това правило има редица изключения, свързани с изискването някои договори задължително да бъдат сключени в определена форма. Така например, всички договори водещи до прехвърляне на правото на собственост или на ограничени вещни права върху недвижим имот трябва да имат специалната форма на нотариален акт, който освен, че е писмен, задължително се подписва пред нотариус и се вписва в специален регистър. Договорът за продажба на МПС трябва задължително да бъде в писмена форма и подписите на страните трябва да бъдат нотариално заверени.

Много често в практиката се предпочита договорът да се състави в писмен вид, макар това да не е задължително по закон. Този подход изисква известни усилия, но има редица съществени предимства. На първо място, отпада всякакъв спор дали такъв договор въобще е бил сключван. Създава се надлежно доказателство за датата, на която е бил сключен и по отношение на неговото съдържание. Точното формулиране на отделните клаузи намалява риска от последващи спорове какво точно е било уговорено, като по този начин се създава яснота във взаимоотношенията между страните и улеснява изпълнението.



## Как ни обвързва договора

Лицата, сключили определен договор, са обвързани с него със същата задължителна сила, с която са обвързани да спазват закона. Те носят отговорност за всяка форма на неизпълнение - частично, забавено, некачествено и т. н.

Освен с всички клаузи на договора, от момента на неговото сключване, страните са обвързани и с онези правни норми, които го регламентират. Това има както предимства, така и рискове.

Положителното е, че дори да не постигнат конкретна договореност по определен аспект от взаимоотношенията им, страните не се намират в правен вакуум. Той се запълва от нормите на закона и по този начин интересите им са защитени.

Рисковете са свързани с това, че далеч не всички хора имат необходимата правна култура и познания, за да познават в детайли законовите изисквания. Поради това е възможно да се окажат обвързани със задължения, за които при сключване на договора не си дават ясна сметка.

## Как да формулираме и да разбираме отделните клаузи

За да се избегнат бъдещи недоразумения е важно условията в договора да се формулират по ясен и недвусмислен начин. Когато се използват специализирани термини и особено в случаите, когато те имат повече от едно значение, е уместно в договора да се дефинира точно смисъла, който се влага в тях.

В случай, че все пак се стигне до спор относно значението на дадена клауза, то водещ принцип в нейното тълкуване трябва да бъде изясняването на действителната обща воля на страните.

В тази насока следва да се отчетат редица фактори - мястото на клаузата в договора и как тя се отнася към други уговорки, видът и предназначението на договора, неговият предмет, обстоятелствата съпътстващи неговото сключване, особените цели, преследвани от страните по него и др.

*Законът за защита на потребителите* изисква при съмнение относно действителното значение на клауза, включена в договор между потребител и търговец, тя да се тълкува по благоприятен за потребителя начин.



## Недействителни клаузи

Съществуват определени групи уговорки, които законът забранява да бъдат включвани в договори, а ако това бъде направено, то те да нямат обвързваща сила, т. е. да се считат за неписани. Юридическият термин за това е нищожни. По правило това са клаузи, които пряко противоречат на закона или го заобикалят.

С цел да осигури максимална защита на потребителите, *Законът за защита на потребителите* обявява за нищожни и редица клаузи, които поставят потребителя в особено неравностойно положение спрямо търговеца или създават сериозен риск за увреждане на неговите интереси. Най-общо казано, това са случаи, при които на търговеца се дава право едностранно и без обективни предпоставки да променя първоначалния договор, да определя съответствието на предадения продукт с уговорените характеристики, както и такива, които водят до блокиране на правото на потребителя да търси защита. Специалната защита на *Закона за защита на потребителите* важи единствено в случаите, когато клаузите на договора са предварително изготвени от търговеца. Типичен пример за това са договорите с общи условия. Ако договорът е изготвен в процеса на преговори между търговеца и потребителя или пък негов автор е самият потребител, то той не може да се ползва от специалната защита.

### Важно!

*Наличието на неравнопавна (нищожна) клауза в един потребителски договор не води до недействителност на договора като цяло, ако той може да съществува и без неравнопавната клауза. Той продължава да съществува и е обвързващ за страните, но без неравнопавната уговорка. Нейната липса ще бъде заместена от законовите норми или чрез тълкуване на другите клаузи на договора.*

## Как да защитим правата си при неизпълнение на договор

Неизпълнението на договора има различни форми. То може да бъде пълно, т. е. вашият партньор да не изпълни изобщо задълженията си, или частично, което от своя страна може да бъде забавено, когато се изпълнява след уговорения срок или пък некачествено когато се предава продукт с по-лошо от уговореното качество или се доставя по-малко от уговореното количество.

В тези случаи потребителят има право да иска реално изпълнение на всички поети от търговеца задължения, ако има интерес от това, както и обезщетение за причинените му вреди и то както за реално претърпените загуби, така и за пропуснатите ползи.

Най-често срещаната причина за рекламация при потребителските сделки е предоставянето от страна на търговеца на стоки, които не съответстват на установеното с договора. Ако договорът не съдържа специално описание на стоката, то тя трябва да притежава обичайните качества и характеристики на стоките от съответния вид.

За да има потребителят основание за предявяване на рекламация, несъответствието на стоката с уговорените параметри трябва да е налице към момента на нейното предаване. Всяко несъответствие, проявило се в рамките на 6 месеца от предаването на стоката се счита, че е съществувало в момента на



предаването ѝ. Тази презумпция обаче може да бъде оборена от търговеца. Потребителят няма право на рекламация в случаите, когато преди сключване на договора е знаел за несъответствието или ако то се дължи на лошото качество на предоставените от него материали.

Продавачът ще носи отговорност и за онези дефекти, които са резултат от лошия монтаж на стоката, когато той е извършен от негови работници или е резултат от погрешно дадени инструкции.

При наличие на дефект, потребителят има право да поиска от продавача да го отстрани за собствена сметка или да замени стоката с нова.

Ако ремонтът или замяната не бъдат извършени в срок от един месец от предявяване на рекламацията или ако те не бъдат извършени по удовлетворителен за потребителя начин, той може да развали договора и да иска обратно заплатената цена или да иска намаляване на цената в съответствие с тежестта на дефекта.

Потребителят има право да упражни посочените по-горе права в срок от 2 години от доставянето на стоката. В този срок не се включва времето за ремонт или замяна.

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

Рекламациите за услуги могат да се предявят не по-късно от 14 дни от откриването на дефекта.

Рекламациите за некачествени стоки или услуги се предявяват устно или писмено пред търговеца или упълномощено от него лице.

Потребителят трябва да посочи нейния предмет, предпочетения от него начин на удовлетворяване, размера на претендираната сума и адрес за контакт. Към рекламацията се прилагат и документите, на които тя се основава - касови бележки, фактури, протоколи и др. под.

Рекламациите се предявяват в търговския обект където е закупена стоката или предоставена услугата или на адреса на управление на търговеца, освен ако в договора или в документа за гаранция не е посочено друго.

Търговецът е длъжен да поддържа регистър на рекламациите и задължително да впише в него претенцията на потребителя.



## Гаранции на стоки и услуги

Отделно от посочените по-горе възможности, потребителят може да обоснове своята претенция за лошо изпълнение към производителя или търговеца и на основание предоставената гаранция. За разлика от законовата отговорност, която възниква със самия факт на сключване на договора за продажба или изработка на стоката или за предоставяне на услугата, по никакъв начин не зависи от волята на търговеца и не може да бъде ограничавана, гаранцията представлява отделен договор и нейното предоставяне 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.

В документа за гаранция задължително се посочват:

- ❖ нейното съдържание и обхват;
- ❖ съществените елементи, необходими за нейното прилагане и по-специално: срок, териториален обхват, име и адрес на лицето, предоставящо гаранцията;

- ❖ уведомление, че продавачът носи отговорност за качеството на стоката по силата на закона, независимо от дадената гаранция.

### **Важно!**

*Винаги обръщайте внимание на следните неща:*

- Какъв е срока на гаранцията (проверете дали не са предвидени, условия, които могат да променят срока ѝ)

- Има ли предвидени контакти за връзка с продавача или производителя при нужда

- Какво ще направи продавачът (производителят), ако стоката е дефектна - проверете дали стоката ще бъде ремонтирана, заменена с нова или предвижда да си получите парите обратно

- Покрива ли гаранцията всички компоненти на стоката? Много често гаранцията важи само за някои компоненти(системи) на гаранционния продукт

- Покрива ли транспортните разходи до мястото на поправката? Нерядко, гаранцията предвижда транспортирането на тежки стоки до много далечно разстояние за сервиз за сметка на потребителя. Това практически я обезсмисля.

- Проверете гаранцията покрива ли непреки щети от употребата на продукта! Например, ако хладилникът ви се развали, гаранцията най-вероятно няма да ви обезпечи за развалената храна

- Предвиждат ли се други ограничения и условия? Много често предоставяната гаранция става валидна само при изпращане на приложен талон с данните за извършената покупка, който се изпраща до оторизирания сервиз за поддръжка или други подобни условия!



## Разрешаване на спорове

Ако рекламацията не бъде разрешена доброволно, компетентният орган, който може да се произнесе по повод възникналия от лошото изпълнение правен спор и да принуди неизправната страна да изпълни своите задължения и да плати обезщетение, е съдът. Преди да се стигне до там обаче е препоръчително да се потърси доброволно уреждане на спора. Това може да стане чрез директни преговори с търговеца или като той бъде официално поканен да изпълни задължението си.

Спорът може да бъде отнесен и до помирителна комисия. Помирителните комисии са изградени към Комисията за защита на потребителите и целта им е да оказват компетентно съдействие за уреждане на потребителски спорове. В тях, освен представители на Комисията за защита на потребителите, участват представители на потребителските сдружения и на браншовите организации на търговците, което е гаранция за техния професионализъм и безпристрастност. Задача на комисията е да съдейства за постигане на спогодба между страните по повод на предявения спор.

Повече информация за помирителните комисии можете да намерите в специализираните брошури на БНАП и на интернет сайтовете:

[www.bnap.org](http://www.bnap.org)  
[www.ktzp.bg](http://www.ktzp.bg)

## Компетенции на Комисията за защита на потребителите

Като административен орган, Комисията за защита на потребителите няма право директно да се намесва при разрешаване на гражданскоправни спорове, вкл. такива, произтичащи от неизпълнен договор. В много случаи Комисията съдейства на потребителите като се опитва да постигне споразуменение с търговеца на доброволна основа.

В областта на защитата от неравноправни договорни условия, Комисията за защита на потребителите има право:

- ❖ да изготвя насоки и препоръки във връзка с конкретни неравноправни клаузи в договори с общи условия или в договори, използвани в определени стопански отрасли;
- ❖ да препоръчва използването на определени клаузи в отделни стопански отрасли;
- ❖ да води преговори с представители на сдружения на търговците при изготвянето на примерни договори за определени сектори на дейност.



14

## Контакти на Комисията за защита на потребителите:

Регионална дирекция за областите  
София, Софийска, Кюстендил, Перник и  
Благодеевград със седалище София  
**02/ 980 25 24 и 9330 552**

Регионална дирекция за областите  
Видин, Монтана и Враца със седалище  
Монтана - **096 / 300 586**

Регионална дирекция за областите  
Габрово, Велико Търново, Русе, Ловеч и  
Плевен със седалище  
Русе - **082 / 233 675**

Регионална дирекция за областите  
Варна, Добрич, Шумен, Търговище,  
Разград и Силистра със седалище  
Варна - **052/ 603 778**

Регионална дирекция за областите  
Бургас, Сливен и Ямбол със седалище  
Бургас - **056/ 841 246**

Регионална дирекция за областите  
Пловдив, Смолян, Пазарджик, Хасково,  
Кърджали и Стара Загора със седалище  
Пловдив - **032/ 631 778**

**Национален телефон на потребителя  
0700 111 22**

*(на стойността на селищен разговор  
от цялата страна)*

15

## Полезни съвети:

**1. Четете внимателно** договорите, които ви предлагат да подпишете. Всичко в тях ви обвързва, включително и написаното с малки букви. Ако част от текста не ви е ясен, поискайте разяснения и корекции, а при нужда не се колебайте да потърсите адвокат.

**2. Преди да сключите сложен договор или такъв на висока стойност е препоръчително да се консултирате с адвокат.** Това важи в най-пълна степен за случаите, когато проектът на договора е изготвен от другата страна.

**3. Пазете съпътстващите договора документи** - касови бележки, фактури, гаранционни карти, предавателни протоколи и др. Те ще ви бъдат от полза за доказване на процеса на изпълнение на договора при евентуален спор.

**4. 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.