

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



Как да четем етикетите?

Дефиниции за етикет
Задължителна информация
Знаци и символи
Полезни съвети



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



Българска национална асоциация
на потребителите

Какво е етикет?

Етикетът представлява трайно прикрепена към стоката или нейната опаковка полезна и съдържателна информация. Тя може да се предостави чрез текст, графично или картинно изображение.

Целта на етикета е, да снабди потребителя с важна за него информация за продукта - относно произхода, състава, характеристиките, начина на употреба и съпътстващите я рискове и т. н. Данните могат да бъдат предоставени в писмен вид или чрез използване на различни символи и знаци.

Предназначението на етикета е да улесни избора на потребителя в търговския обект, когато той има пряк достъп до стоката и да му позволи да се ориентира правилно в разнообразното предлагане. В домашни условия, информацията от етикета е важна за правилното съхранение и използване на продукта, както и за предотвратяване на възможните, свързани с употребата, рискове.

За да защити потребителя, законът изисква информацията да бъде вярна, поднесена по разбираем начин и да не въвежда в заблуждение.

Макар да говорим за "етикет", не съществува задължение цялата информация да се намира на едно-единствено място. Възможно е тя да

бъде разположена на различни места върху продукта или опаковката. Поради това е важно потребителят да огледа продукта и сам целенасочено да потърси интересуващите го данни.

Нерядко върху етикетите се поставят рекламни и други надписи, които нямат директна връзка с качествата на продукта, а целят единствено да привлекат вниманието на клиентите в магазина. Те не са част от етикета, но поради факта, че също са поместени върху стоката или нейната опаковка, разграничаването на практика не винаги е лесно. **Поставянето на подобни надписи не е забранено!** Отговорност на потребителя е да разгледа внимателно продукта и да се запознае с важната и съществена за него информация.

Задължителна информация:

За да защити правата и интересите на потребителите, *Законът за защита на потребителите* задължава търговците да предлагат стоки, снабдени с етикети, които задължително да съдържат информация за:

- ❖ производителя и вносителя (ако стоката е от внос);
 - ❖ страната на произход;
 - ❖ съществените характеристики на продукта;
 - ❖ срока на годност и условията за съхранение;
 - ❖ указания за употреба (ако е необходимо);
 - ❖ количество, когато стоката е опакована.
- Законът изисква информацията да бъде предоставена на български език. Тези изисквания са общи за всички предлагани на българския пазар стоки.

Какво казва Законът за защита на потребителите:

Чл. 9. (1) Търговецът е длъжен да предлага на потребителите стоки с етикети на български език или и на български език, с изключение на случаите, когато информацията по ал. 2 може да бъде предоставена чрез използването на широко разпространени символи, като пиктограми и други знаци, които са лесно разбираеми за потребителите, или чрез използването на наименования за произход на стоките, които са общоизвестни.

(2) Етикетът задължително съдържа информация за производителя и вносителя, ако стоката е от внос, за вида на стоката, нейните съществени характеристики, срока на годност и условията на съхраняването ѝ и, ако е необходимо, указания за употреба.

(3) Информацията, съдържаща се в етикета, трябва да бъде разбираема, достъпна, ясна, лесна за отличаване и да не бъде подвеждаща.

(4) Търговецът няма право да отстранява или да променя етикета, маркировката или друга информация, дадена от производителя или вносителя, ако с това свое действие ще подведе потребителите.

Общо задължение за предоставяне на информация

Още на входа на търговския обект потребителят трябва да може да се запознае с:

- ❖ фирмата и адреса на управление на търговеца,
- ❖ името на отговорника на обекта,
- ❖ работното време на търговския обект.

Обявеното работно време е задължително за търговеца.

Информацията предоставяна от търговеца за предлагана стока или услуга не трябва да бъде заблуждаваща; не трябва да остава впечатлението за наличие на характеристики, които тя не притежава или за наличие на специални качества, които са присъщи на всички стоки от този вид.

Пример: Твърдението **"олио без холестерол"** е подвеждащо, тъй като всички растителни мазнини не съдържат холестерол!

Определени стоки, трябва да бъдат отделени на специално обозначени места в търговския обект. Такива са:

1. Употребявани стоки;
2. Нехранителни стоки с изтекъл срок на годност;
3. Стоки с отклонения от предварително обявените показатели;
4. Стоки с намалени цени.

Специфични групи продукти

За някои специфични групи продукти съществуват особени изисквания.

Такива съществуват за:

Храните, където на обявяване подлежат:

- ❖ наименованието, под което храната се продава;
- ❖ съставките на храната;
- ❖ количеството на определени съставки;
- ❖ срок на трайност;
- ❖ специални условия за съхранение;
- ❖ нетно количество.

На храните не могат да се предписват лечебни или профилактични свойства.

При **алкохолните напитки** на обявяване подлежи действителното обемно алкохолно съдържание.

Лекарствата, които освен с етикет, трябва да бъдат придружени и от листовка с данни относно:

- ❖ **име** на лекарствения продукт;
- ❖ **качествен и количествен състав** на активните лекарствени вещества и на помощните вещества, които имат доказано действие или ефект;
- ❖ **противопоказания**; лекарствени взаимодействия и други форми на взаимодействия (алкохол, тютюнопушене, храни), които могат да повлияят върху действието на лекарствения продукт;

❖ **специални предупреждения** относно употребата при специфични групи пациенти (деца, бременни и кърмещи, възрастни пациенти, лица със специфични патологични състояния);

- ❖ начин на употреба;
- ❖ предупреждение лекарственият продукт да се съхранява на място, недостъпно за деца;
- ❖ дата на изтичане на **срока на годност**;
- ❖ специални условия на съхранение;
- ❖ **начин на отпускане** - обозначение "по лекарско предписание", когато лекарственият продукт се отпуска по лекарско предписание; "без лекарско предписание", когато се отпуска без лекарско предписание; "за болнична употреба", когато се отпуска само за болнична употреба;
- ❖ указания за употреба при лекарствени продукти, които се отпускат без лекарско предписание.

При лекарствени продукти, съдържащи упойващи вещества, опаковката следва да се маркира диагонално с две червени ленти, а за психотропни вещества - с две сини ленти.

Козметичните продукти, където на обявяване подлежат:

- ❖ наименованието и адреса на производителя и вносителя;
- ❖ нетното количество на продукта;
- ❖ срока на трайност;
- ❖ специални указания за употреба;
- ❖ функция на продукта;
- ❖ списък на съставките, посочени в низходящ ред.

Информацията от етикета трябва да бъде разбираема, ясна и да не въвежда потребителите в заблуждение. Най-разпространените случаи на заблуда, които *Законът за защита на потребителите* изрично забранява са създаването на впечатление, че стоката притежава определени качества или характеристики без това наистина да е така или изтъкването като уникални на качества и характеристики, присъщи на всички продукти от дадения вид.

Търговците нямат право да отстраняват етикети и маркировки, поставени от производителите и вносителите, ако по този начин може да се създаде объркване и заблуда у потребителите.

Всички данни трябва да бъдат изразени в мерните единици от *Международната система SI (System International)*. Това са метър, килограм, кубически метър, секунда, ампер и техните производни.

Много често, за да улеснят потребителите в техния избор или за да изтъкнат качествата на своите продукти, производителите и търговците включват в етикетите и допълнителни сведения и данни. Това не е забранено и по принцип е желателно, стига да не води до заблуда на потребителя.

Обявяване на цените

Един от най-съществените елементи на етикета е цената на стоката. *Законът за защита на потребителите* изисква тя да бъде предварително обявена на видно място в близост до стоката.

Когато потребителят има директен достъп до стоката, цената се обявява, чрез етикета. В противен случай, могат да се използват табели или ценоразписи.

За предварително опакованите стоки освен продажната цена, на обявяване подлежи и цената за единица мярка. По този начин на потребителя се дава възможност лесно и бързо да съпостави цените на различните продукти и се намалява възможността за заблуда, чрез използване на обемни опаковки.

За стоки, които се продават в насипно състояние и се размерват пред потребителя, като на обявяване подлежи единствено цената на единица мярка.

Във всички случаи **етикетът трябва да посочва и крайната цена на стоката, с включен ДДС и всички други данъци, такси и надбавки**. Това важи и за другите начини на обявяване на цената - чрез табели, ценоразписи и др.

Практиката да се посочва цена, за потребител, без ДДС или пък да се иска процент за сервиз в заведенията за хранене е в нарушение на законовите изисквания.

Изрично е забранено обявяването на различни цени за един и същ вид стока.

Цените на услугите се обявяват чрез ценоразписи и табели, които трябва да са видими и извън търговския обект.

Цените на платените паркинги трябва да бъдат поставени на табели в близост до входа, а цените на горивата, предлагани в бензиностанции и газостанции трябва да се обявят така, че да са видни за водачите, движещи се в платното, от чиято страна е намира бензиностанцията или газостанцията.

Знаци и символи

Голяма част от предлаганите стоки са снабдени с разнообразни знаци и символи. Знаците удостоверяват съответствието на продукта с определени изисквания, докато символите носят информация за характеристиките на продукта, сочат предупреждения или начини на използване, поддръжка и съхранение. Предимствата на знаците и символите са в това, че информацията се възприема лесно, бързо и недвусмислено. Окоето улавя по-лесно знак отколкото отделна дума в написан текст, което е голямото предимство при използването на знаци за обявяване на опасности.

Големият проблем пред потребителите е, че продуктите се предлагат с най-разнообразни знаци и символи, голяма част от които те не познават. Така може да се стигне до погрешното впечатление, че колкото повече знаци има върху даден продукт, толкова той е по-качествен. Това не отговаря на истината. Всеки знак има собствен статут по отношение на изискванията, които трябва да бъдат покрити, за да може той да бъде поставен върху продукта. За потребителя обаче е много трудно да си набави информация за този статут. Поради това е препоръчително знаци, които не се познават, да се игнорират при оценката на продукта.

Има обаче определени знаци и символи, които всеки потребител трябва да познава. Това са
❖ **знаците за безопасност**



Тези знаци удостоверяват едни и същи обстоятелства, а именно, съответствието на продукта със задължителните изисквания за безопасност. Со е български знак, докато CE е такъв на Европейския съюз. След присъединяване на България към ЕС, знакът Со ще бъде заменен с CE.

❖ **символи за опасност**



Тези символи сочат рискови свойства на продукта, които трябва да бъдат отчетени при неговата употреба и съхранение, за да се избегнат увреждания на здравето, имуществото и околната среда.

Широко представяне на различни знаци и символи ще намерите в изданията от Българска национална асоциация на потребителите и безплатно разпространяван "Справочник на българския потребител".

Указания за употреба

Указанията за употреба не са задължителна част от етикета. Поради своята важност и обем, по правило те се предоставят чрез специални листовки, които придружават продукта. Възможно е обаче те да бъдат залепени и върху опаковката на стоката, като в този случай се превръщат в част от нейния етикет.

Указанията за употреба съдържат изключително важна потребителска информация, необходима за правилното и безопасно използване, инсталиране, свързване, поддръжка и съхраняване на стоките. Те се дават винаги, когато употребата на продукта предполага наличието на специални технически познания или на специални умения, стоките съдържат опасни вещества или за тях има специални изисквания за безопасност.

Какво казва Законът за защита на потребителите:

Чл. 13. (1) Стоките, чиято употреба изисква наличието на технически познания, стоките, съдържащи опасни вещества, или стоките, чиято употреба предполага наличието на специални умения или спазването на специални изисквания за безопасност, трябва да бъдат придружени от указания за тяхната употреба, изготвени от производителя.

(2) Указанията за употреба на стоките съдържат информация, необходима на потребителите за правилното и безопасното използване и инсталиране, свързване, поддръжка или съхраняване на стоките. При необходимост указанията за употреба съдържат списък със съставните части и детайли на стоката.

(3) Производителят, търговецът и всяко друго лице, което пуска на пазара стока по ал. 1 от внос, е длъжно да осигури указания за употребата ѝ на български език.

Чл. 14. При поискване от потребителя и когато стоката позволява това, търговецът е длъжен да покаже начина на нейното действие.

Контрол и санкции

Контролът по спазване на всички изисквания за етикетирани и информирани на потребителите подлежат на строг държавен контрол от страна на Комисията за защита на потребителите.

Санкциите за търговците вариират от 300 до 3000 лева в зависимост от тежестта на нарушението.

За да може държавният контрол да бъде ефикасен обаче се изисква и активна позиция от страна на потребителите.

Ако сте свидетели на нарушението, свързани с липса на етикети или непредставяне на задължителна информация, можете да изпратите жалба или сигнал до Комисия за защита на потребителите.

Контакти на Комисията за защита на потребителите:

· Регионална дирекция за областите София, Софийска, Кюстендил, Перник и Благоевград със седалище София - 02 / 980 25 24 и 9330 572

· 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)

Полезни съвети

1. **Преди да закупите стоката, прочетете етикета!** Това важи особено за продукти, които не познавате. Така най-добре ще разберете, дали конкретния продукт отговаря напълно на вашите изисквания.

2. **Избягвайте да купувате продукти, които не са снабдени с етикети на български език!**

3. **Не се влияйте от рекламните текстове и търсете съдържателната информация!**

4. **Ако част от информацията в етикета липсва или е неясна, не се принеснявайте да питате продавача!** Той има законово задължение да ви я предостави.

5. **Преди употреба на стоката се запознайте внимателно с информацията за рисковете и начините за тяхното избягване!**

6. **Избягвайте да купувате продукти с по-голяма стойност или с гаранции от временни базари и сергии!** След закриването на базара, ще ви бъде трудно да откриете търговеца за рекламация.