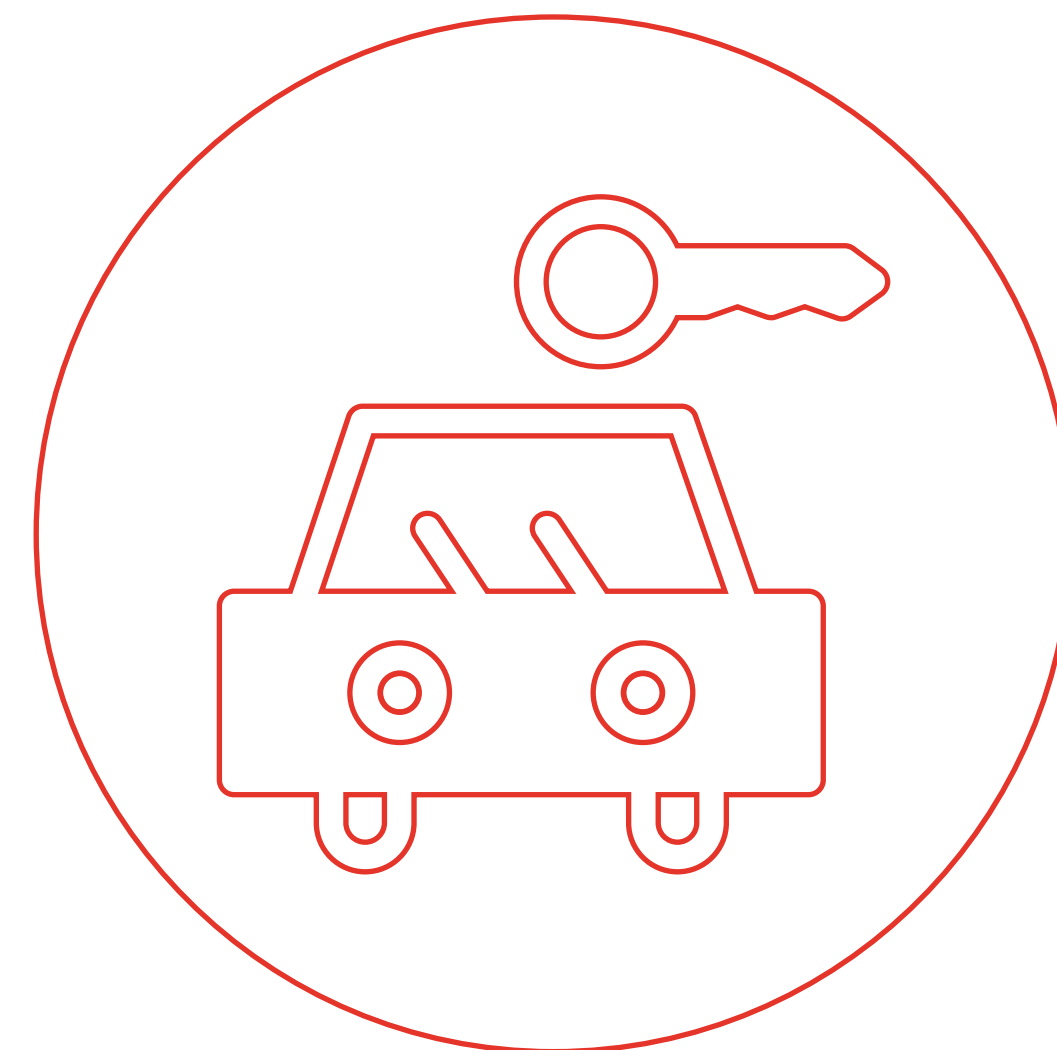
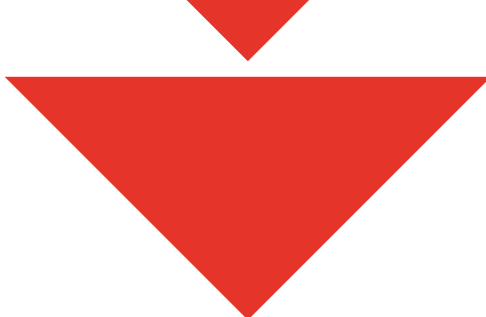


Правата ви на  
потребител са  
нарушени?

Имате проблеми при  
покупка на стоки или услуги  
по интернет, при наемане  
на кола в чужбина, при  
полети, настанявания или  
почивки?

***Да ги разрешим!***

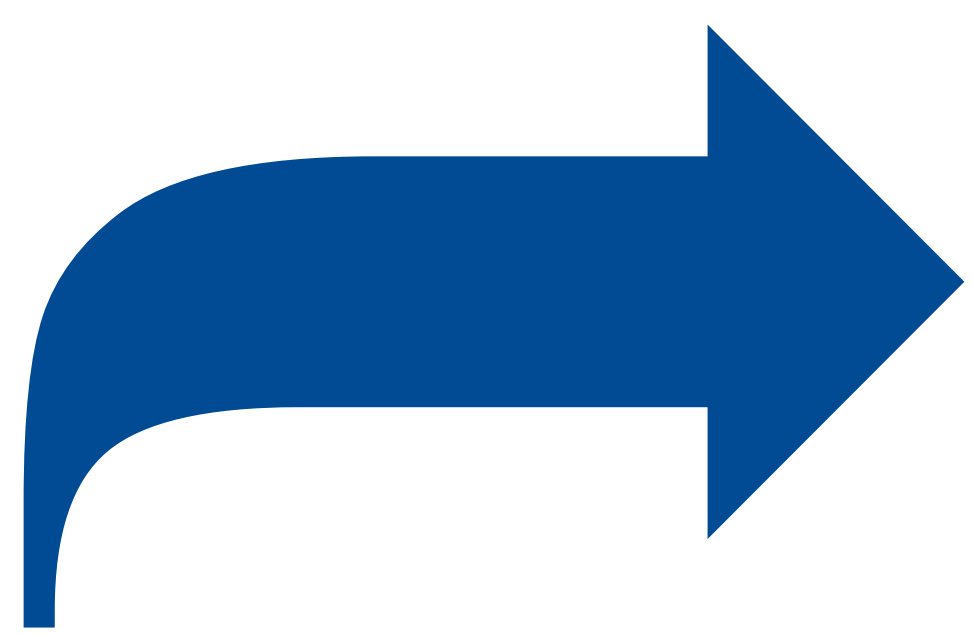
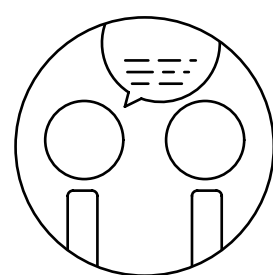




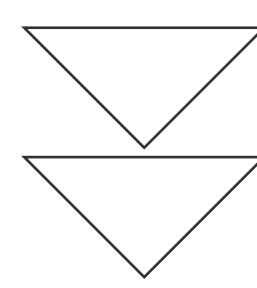
# 1»» Най-напред проверете потребителските си права.

## Пазарували сте в рамките на ЕС?

Може да видите повече на [www.ecs.bg](http://www.ecs.bg)



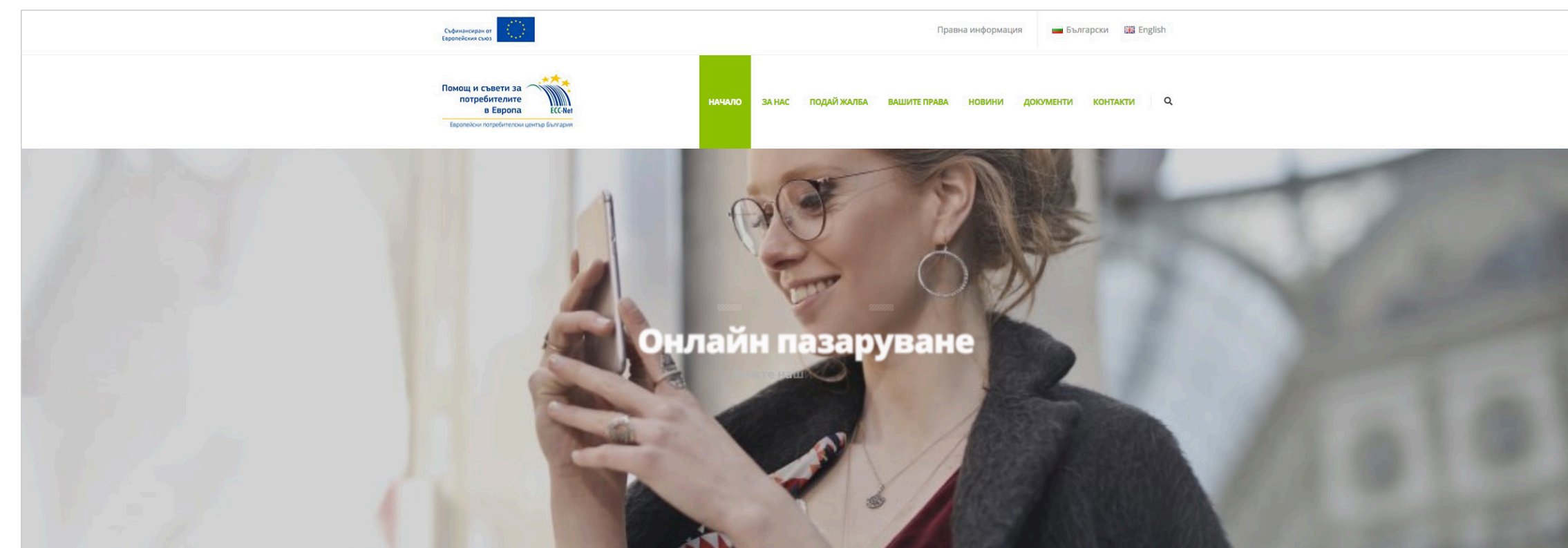
**Да**, консултирали сте се с доверен уебсайт по повод потребителските си права и сте установили, че имате основание да подадете жалба?

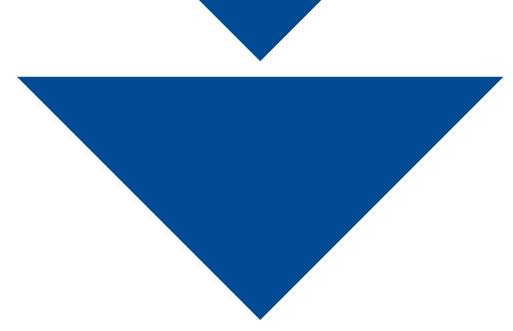


**Не**, няма нарушение на потребителски права? Не можем ви бъдем полезни, но пък научихте нещо ново днес!

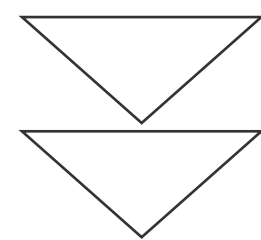
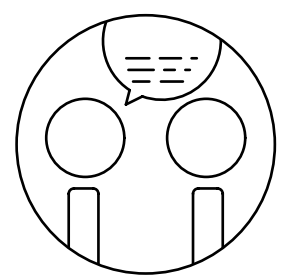
## Пазарували сте извън ЕС?

**Внимание!** Защитата на потребителите в ЕС вероятно няма да е приложима по отношение на вашия договор! ◀◀





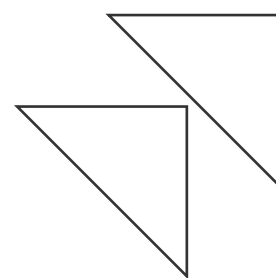
Тогава се обърнете към търговеца с тази информация и се опитайте да стигнете до решение заедно.



**:-€**  
Проблемът е решен!  
*Поздравления!*

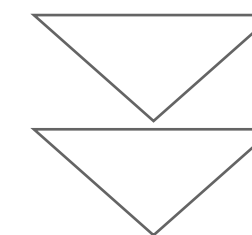


**:-€**  
Опитайте отново...

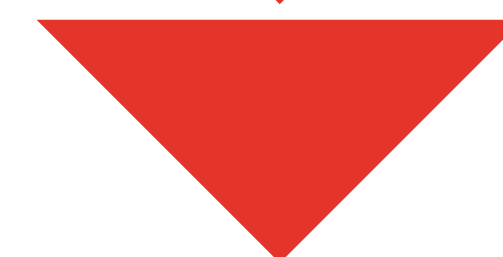
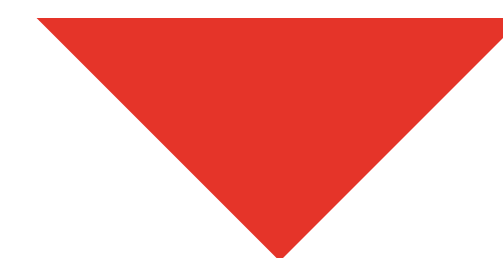


Пазарувахте през платформа **↑** или използвахте разплащателна услуга със собствена процедура за подаване на жалби? Възползвайте се от това!

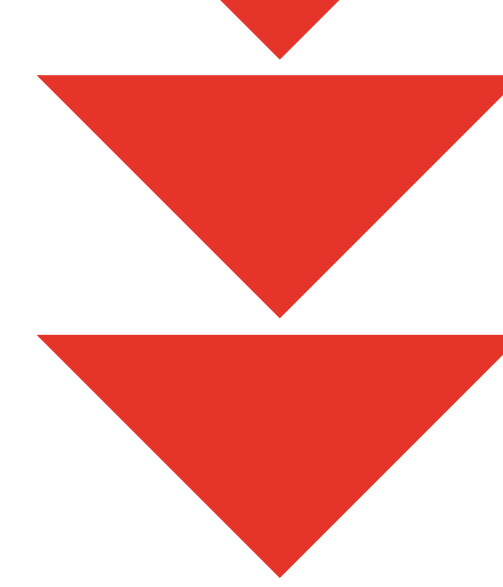
Платихте с банкова карта? В такъв случай бихме ви препоръчали да се обърнете към своята банка или кредитна компания за оспорване на плащането. Идете на номер **▶▶7**



**Няма**  
решение все още

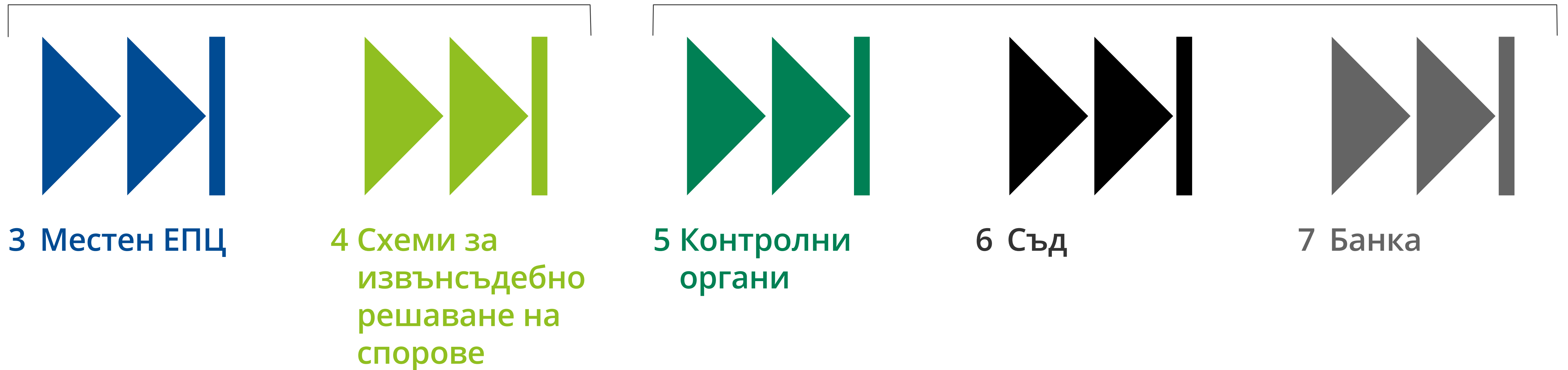


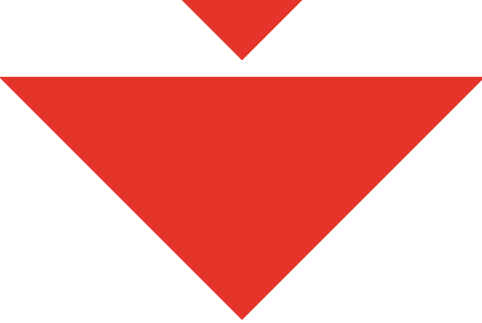
2»» Да видим кои »» органи  
могат да ви бъдат от помощ



*Извънсъдебно доброволно решение*

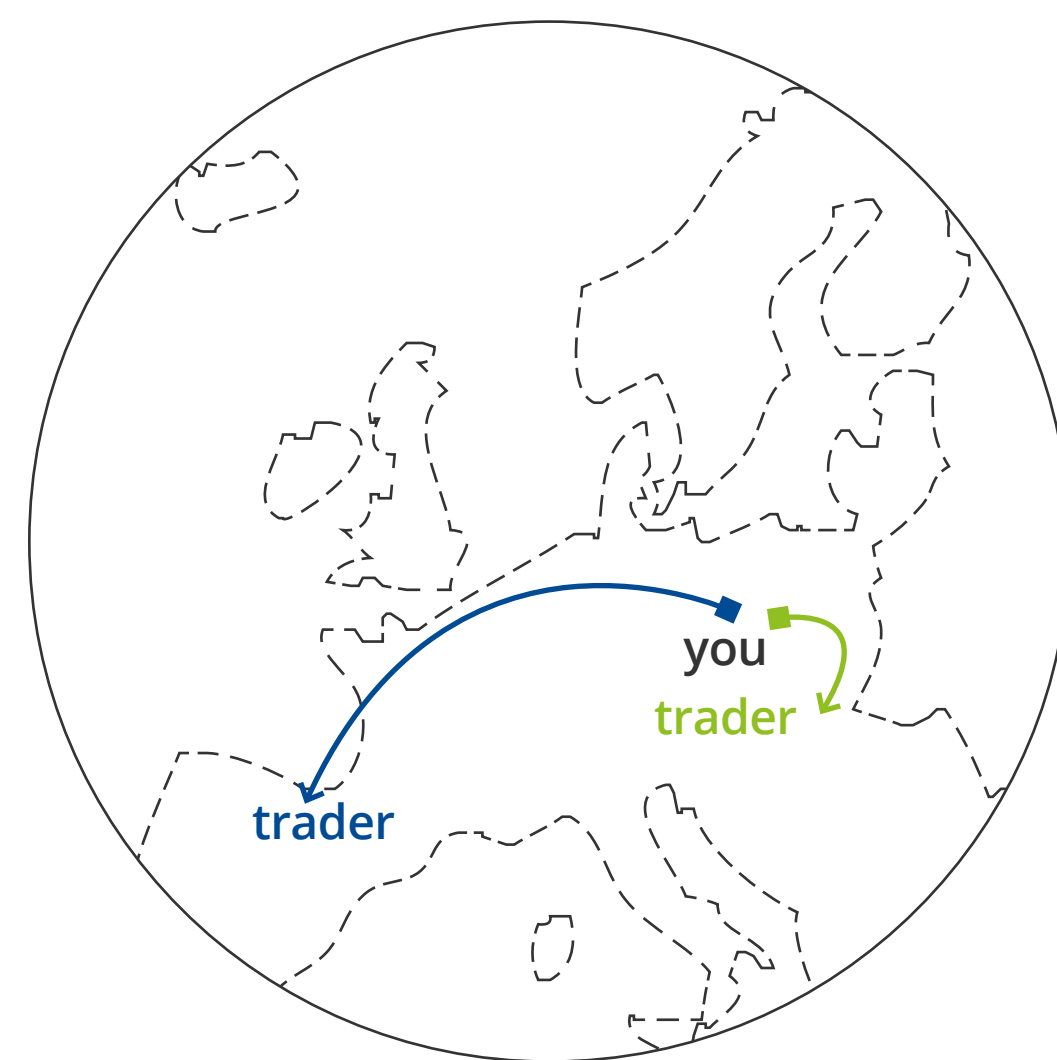
*Друго решение*





Открийте ►орган, който  
може да ви помогне.

**Фирмата е от друга  
страна в ЕС?** Идете на  
номер 3 и се свържете  
с вашия ЕПЦ ⤴



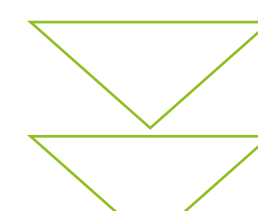
►► **Или?** ◀◀

**Казусът ви е  
национален?**


Може да пристъпите  
към механизми за  
решаване на спорове  
извън съда ⤴ или  
да се обърнете към  
държавен орган ⤴  
►►4

**Пазарували сте от  
фирма в държава,  
където няма ЕПЦ?**

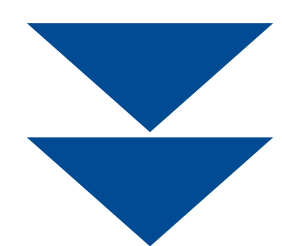
Мрежата ЕСС-Net  
не може да окаже  
съдействие в  
такава ситуация. ◀◀  
Европейски  
потребителски  
центрове има във  
всички страни  
членки на ЕС,  
Исландия, Норвегия  
и Обединеното  
кралство.








3»» Вашият местен ЕПЦ ще помогне да намерите доброволно решение извън съда или ще ви насочи към друг орган.



**ECC-Net** ще ви насочи към правилния извънсъдебен способ. Вижте номер »»4

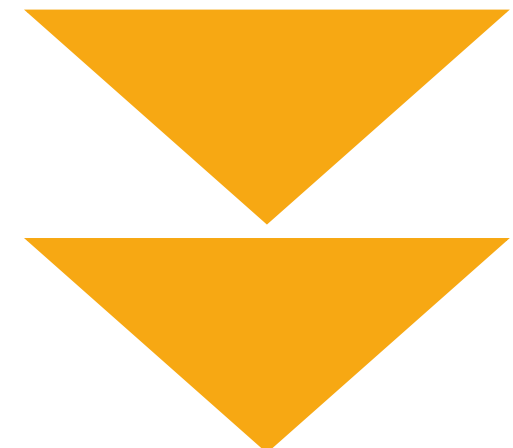


**ECC-Net** ви информира, че търговецът не изглежда много надежден

»»5

**ECC-Net** не успя да ви помогне в случая и бяхте насочени към съд?

»»6



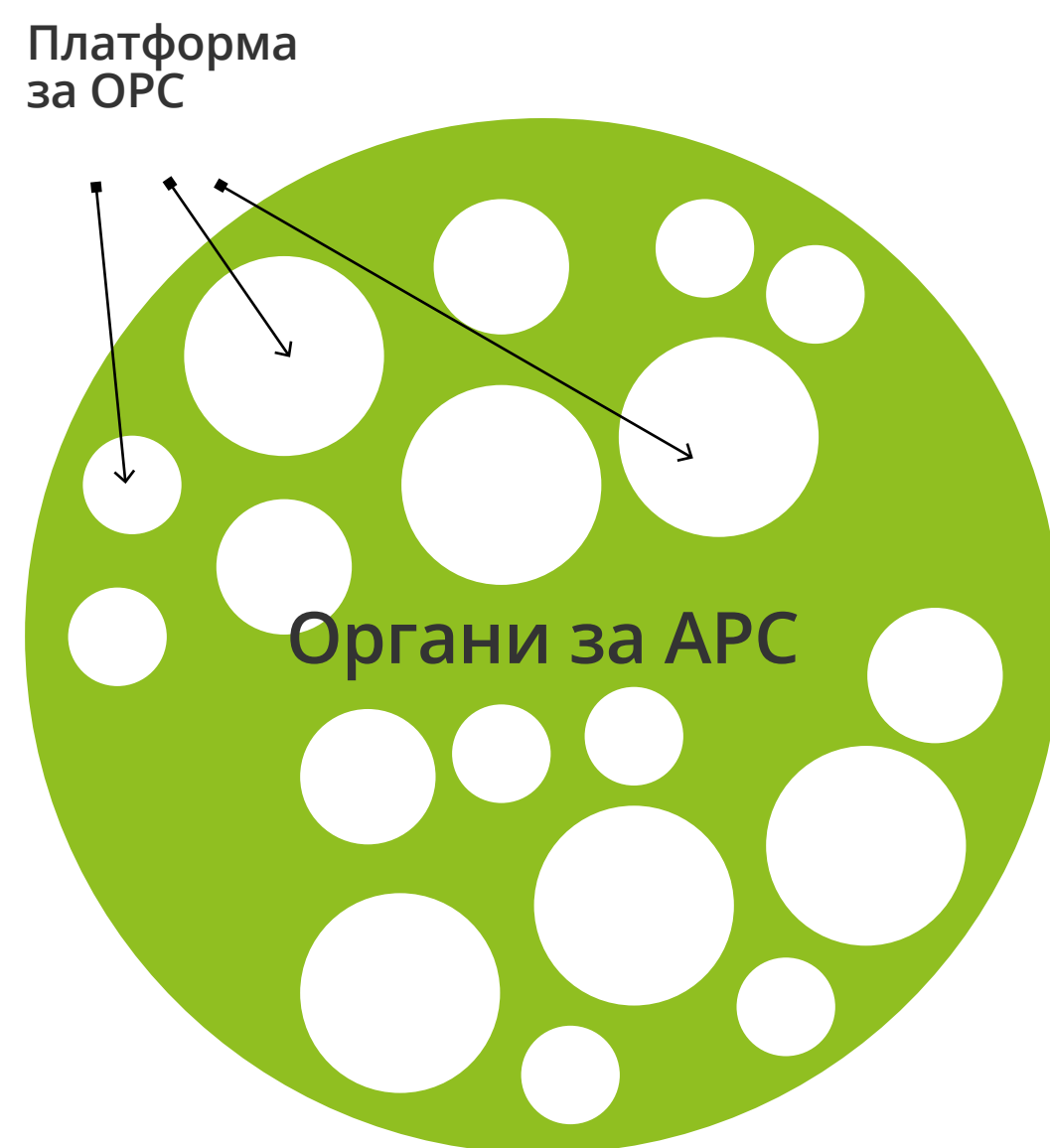
**ECC-Net** ви дава съвет и ви помага да разрешите жалбата с търговец от друга страна от ЕС, Норвегия, Исландия или Обединеното кралство.

***Страхотно!***

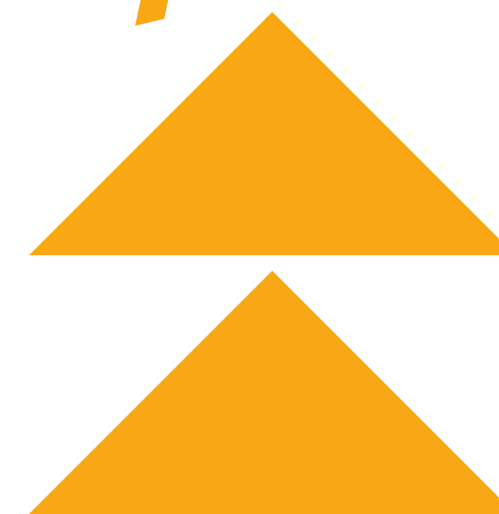


4►► В Европа има много органи за Алтернативно решаване на спорове (АРС), които разглеждат жалби от потребители извън съда.

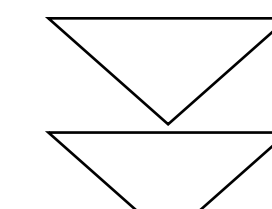
**Нека да видим** дали има специален орган, който да ви помогне със случая. Органите за АРС са припознати от различните правителства. Може да ги намерите **на платформата за решаване на онлайн спорове.** ⤴



**:-€**  
Да, има такъв орган и случаят ми е разрешен!  
**Ура!**



**:-€**  
Не, няма компетентен орган за АРС за мен.  
**Може да намерите** още помощ ►►6



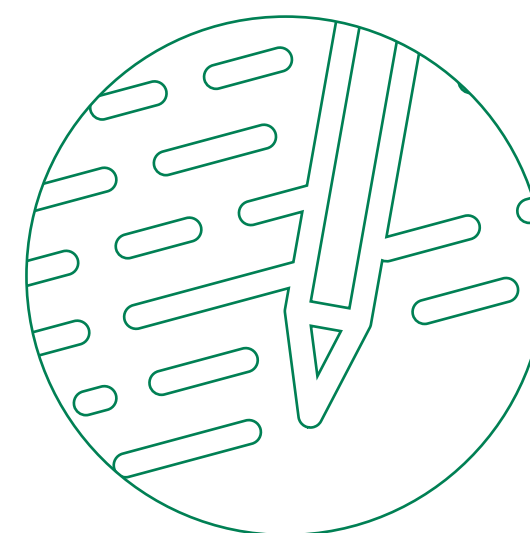
## 5»» Бяхте измамени?

Може да сезирате местния компетентен орган.

Може да оставите отрицателна обратна връзка онлайн.

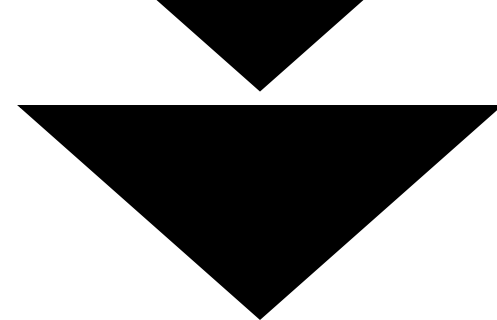
Следващият път  
преди онлайн  
покупка проверете  
дали фирмата е  
надеждна.

**Но какво се случва със загубените пари?** Може да помислите за съд, но тогава търговецът трябва наистина да съществува (да е легално дружество, което не е банкрутирало или прекратило дейността си). Ако мислите за съд, отидете на **»»6**

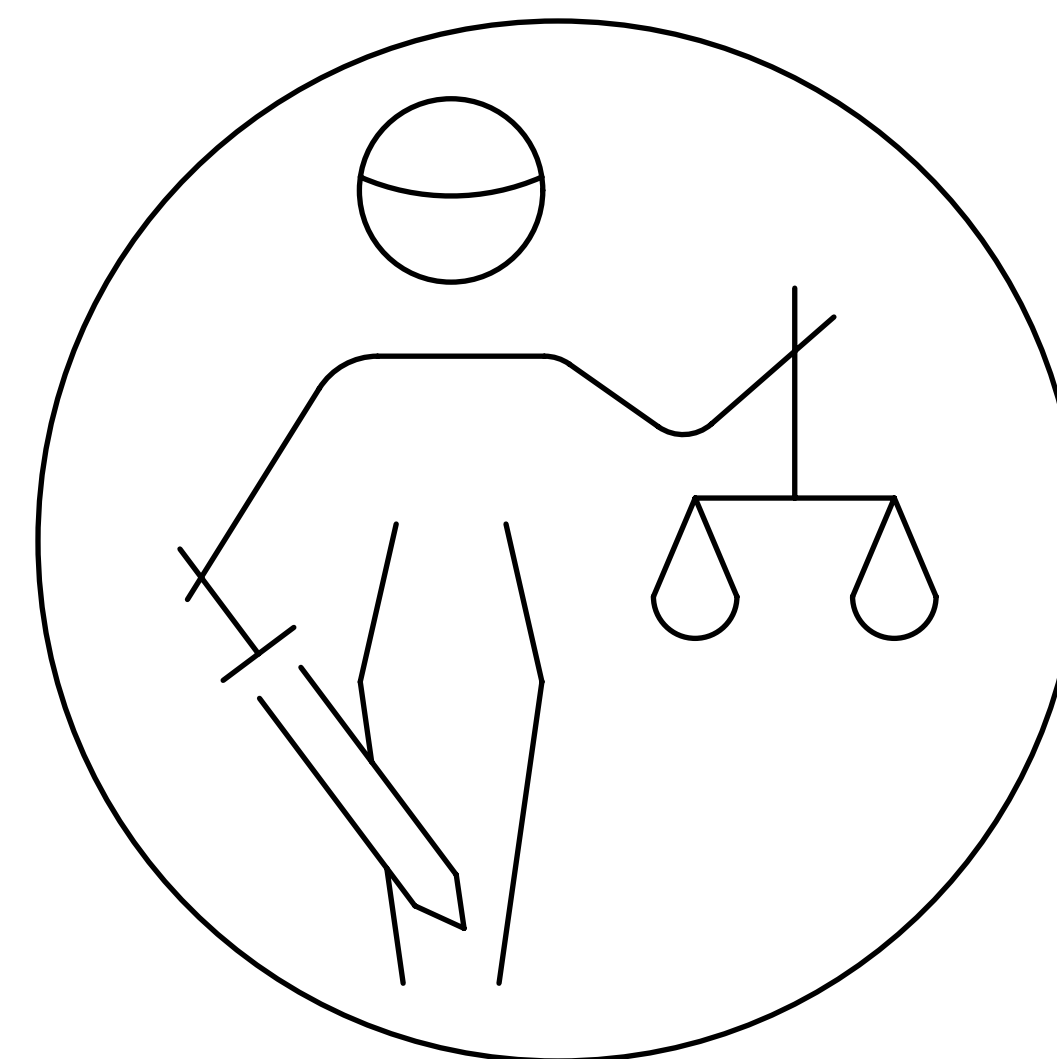


**Платили сте с банкова карта?** Тогава може да опитате да направите чарджбек (оспорване на плащането) през банката или кредитната компания. **»»7**





**6»»** Проблемът още няма решение?  
Тогава вероятно изходът е  
съдебно дело.



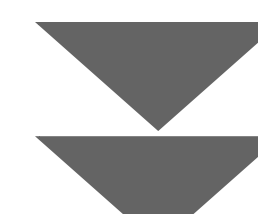
**Знаете ли**, че има разлики в компетентния съд и разходите според националните правила в държавите-членки?

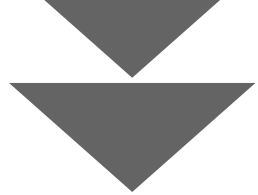
**Има 2 европейски опростени съдебни процедури за трансгранични дела.** Те се наричат Европейска процедура за искове с малък иск **↑** и Европейска заповед за плащане **↑**

Процедурите се осъществяват от разстояние и не са особено скъпи.

**Може да получите повече информация** на уебсайта на вашия ЕПЦ. **↑**

**За колективни действия** Не сте единственият потребител, засегнат от тази компания? Проверете дали има възможност за колективни искове във вашата страна.





7»» Платили сте с кредитна карта?  
Имате възможност да получите парите си обратно  
чрез вашата банка или кредитна компания.

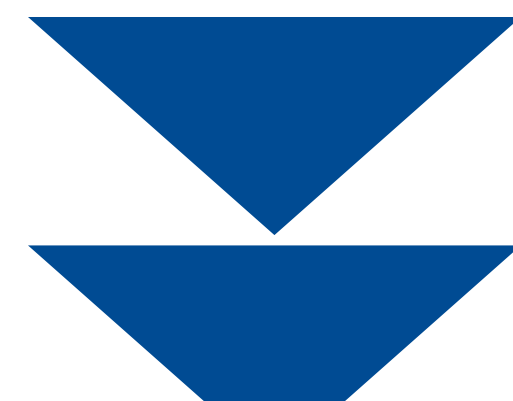
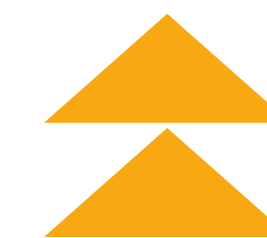
Процедурата се нарича **чарджбек**. В някои страни това е уредено в закон, а в други страни това е доброволна услуга, предлагана от компанията за кредитни карти.

**Вашият ЕПЦ** може да ви даде повече информация.  
**Върнете се »» 3**



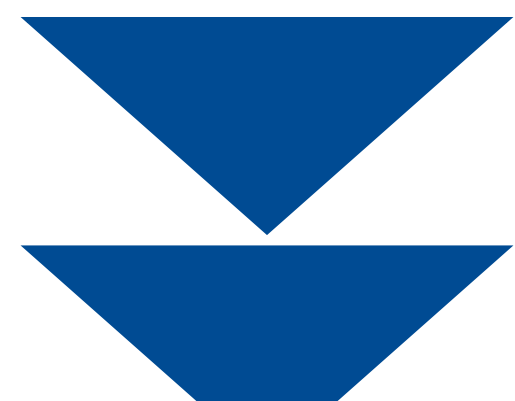
**:-€**  
Да, платих с карта  
и си получих  
парите обратно.

**Da!**



Намерили ли  
сте решение на  
своя проблем?

*Това е финалът.*





# Вашите права на потребител не спират на границата.

Мрежата от Европейски потребителски центрове (ECC-Net) дава възможност на потребителите да разберат правата си и да се възползват изцяло от предимствата, които предлага Единният пазар. Експертите на ECC-Net помагат на потребителите да решават проблеми с търговци от друга страна в ЕС, като им предоставят безплатна помощ.



**ЕПЦ България**  
Улица Бачо Киро, №14  
София, 1000  
+359 (0)2 986 76 72  
eccnet-bg@ec.europa.eu  
www.ecc.bg

2020 – Европейски потребителски център Белгия. Всички права запазени. Искания и запитвания относно правата за превод, възпроизвеждане и адаптиране трябва да бъдат адресирани до [info@eccbelgium.be](mailto:info@eccbelgium.be).

Тази публикация е финансирана от Програма "Потребители" (2014 – 2020) на Европейския съюз.

Съдържанието на този материал представлява само гледната точка на автора и е негова лична отговорност. Тя не отразява гледната точка на Европейската комисия и/или Агенцията за потребители, здраве, земеделие и храни (CHAPEA) или друг орган на Европейския съюз. Европейската комисия и Агенцията не носят никаква отговорност за използването на информацията, която тя съдържа.

ЕПЦ България се съфинансира от Европейския съюз и от Комисията за защита на потребителите.



Съфинансиран от Европейския съюз

