

ОНЛАЙН ПАЗАРУВАНЕ

ПОЛЕЗНИ **СЪВЕТИ** И
НАСОКИ ПРЕДИ Е-ПАЗАР

ПРАВА, СРОКОВЕ И
РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Помощ и съвети за
потребителите
в Европа



Европейски потребителски център България

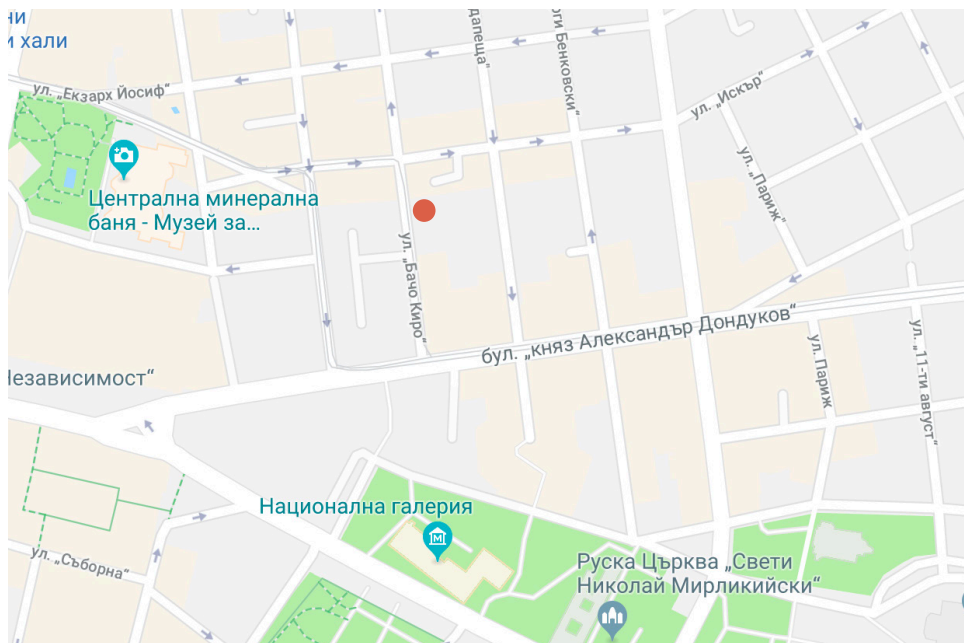
МЕРКИ СРЕЩУ **КАПАНИ** И
ФАЛШИВИ СТОКИ

ЗА БЕЗ ПАРИ, -

НОВА
КОЛЕКЦИЯ

ПОРЪЧАЙ

ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР



Безплатна и персонална помощ за потребителите, които имат проблеми с трансгранични покупки в ЕС, Исландия и Норвегия.

Европейският потребителски център (ЕПЦ) България е част от мрежата ECC-Net. Такива центрове има във всяка държава членка на Европейския съюз, Исландия и Норвегия. В България центърът функционира към Комисията за защита на потребителите.

Ако пътувате в Европа или купувате стоки и услуги от друга държава членка, Исландия или Норвегия, консултацията с нас може да ви спести не само време и пари, но и да ви помогне да избегнете проблеми!

Л А Й Н

ПАЗАРУВАНЕ ПО ИНТЕРНЕТ

Онлайн пазаруването има редица предимства, поради което и интернет търговията е непрекъснато развиващ се бизнес. Онлайн могат да бъдат купени почти всякакъв вид стоки и услуги – от храна през техника и книги, дрехи и обувки до билети за самолет или абонамент за езиков курс. Някои от предимствата на пазаруването по интернет са:



Пести време

С няколко клика на мишката може да поръчате желаните стоки.



Без усилия

Цялата информация, която ви е необходима, е на един клик разстояние.



Лесно сравняване на цените

Не е необходимо да обикаляте от магазин на магазин, за да сравните цените на подобни продукти.



Достъпно по всяко време на денонощието

Няма работно време, няма празници – поръчка от онлайн магазините може да направите по всяко време.



Мразите да чакате на опашки

Може да купите телевизор, рокля или билети за концерт, без да се редите пред гишета и без да се блъскате с други клиенти.

ПРОВЕРЕТЕ ТЪРГОВЕЦА



Внимавайте!

Уверете се, че купувате стоката от търговец, който наистина съществува.

Ако на сайта липсва информация, която да го идентифицира, много е вероятно просто да няма такава фирма.

Опитайте да пазарувате само от познати, препоръчани и сигурни сайтове. Ако въпреки това сте намерили изгодна оферта на друга страница, направете допълнително проучване. Въпреки че ще ви отнеме малко време, то може да ви спести много проблеми.

Всеки продавач в ЕС е длъжен (а и има интерес) да посочи задължителна минимална информация за себе си, която включва **името на фирмата, адрес и имейл**. Помислете как бихте се свързали с този търговец, ако трябва да върнете стоката или искате да получите отговор на ваш въпрос. Проверете дали предоставените данни съвпадат с информацията в интернет регистри като <https://who.is/> и <https://www.scamadviser.com/>

АКО ПЪК РАЗМИСЛИТЕ



В срок от 14 дни от получаването на стоката имате право да я върнете, ако не е била използвана, без да давате каквито и да било обяснения. Още преди да поръчате, разгледайте **Общите условия на търговеца**, както и посочения адрес за връщане. Отказът може да бъде направен писмено или чрез стандартен формуляр. Продавачът е длъжен да ви възстанови заплатената сума в друг 14-дневен срок по начина, по който сте платили. Може да се наложи да заплатите разходите по връщане на продукта, освен ако търговецът предварително не е посочил, че са за негова сметка, или е укрил това от вас.

Отказ при доставка

Правото на връщане на стока започва да тече, след като стоката е била получена. Ако обаче откажете да я получите от куриера, това няма непременно да задължи търговеца да ви възстанови парите.

Важно е да се знае!

Нямате право да връщате стоки като самолетни билети, финансови услуги, храни, напитки, музика и филми, стоки за лична хигиена, козметика и други.

Препоръчваме!

Винаги правете снимки на продукта, който връщате, преди да го пратите обратно. Пробвайте обувки само в домашни условия и ги почистете преди да ги изпратите към търговеца.

— ДВА ПЪТИ МИСЛИ, ВЕДНЪЖ КУПИ

ВАЖ



Бъдете разумни

Пазарувайте по интернет, така както бихте го направили, ако пазарувате от магазин на място.

Можете да направите и принтскрийн на етапите от поръчката. Пазете касовата бележка или фактурата за стоката и гаранцията за уредите, както и всички други документи, свързани с покупката – поръчка, потвърждение или резервация. Освен това без касова бележка или фактура може да ви бъде отказана рекламация, ако продуктът се развали.

Важно е кореспонденцията с търговеца да бъде писмена или по имейл, за да има следа. Ако на сайта има само форма за контакт без друга информация, това също може да бъде знак, че трябва да сте внимателни с тази фирма. Тогава направете принтскрийн на попълнената форма преди да я изпратите.

Не се стремете непременно към най-ниската цена. Ако цената е в пъти намалена спрямо реалната, това може да бъде знак, че трябва да внимавате с тази оферта.



Повечето търговци в ЕС приемат **кредитни карти**. Използването на този платежен метод е сигурно, защото можете да предявите оспорване на плащането ("**chargeback**"), ако търговецът не ви достави стоката или услугата или полученото не съответства на поръчаното. Това може да бъде направено до 13 месеца от плащането. В такива случаи банката, издала кредитната ви карта, може да сторнира сумата, след като провери случая.

Наложеният платеж се използва много често в България. В този случай стоката се плаща в брой непосредствено при доставката ѝ от куриерската компания, а не още при заявката за направена поръчка. Не е необходимо да притежавате банкова карта или сметка. Така, ако стоката не стигне до вас, то няма и да се наложи да плащате. Много чужди търговци обаче не приемат наложен платеж.

Внимавайте!

Избягвайте плащания по интернет, както и въвеждането на каквато и да е информация или лични данни, когато ползвате публичен интернет, като например в парк, бензиностанция, хотел или ресторант.

ДОСТАВКА



Основното задължение на търговеца при онлайн продажбите е да достави стоката до купувача **в срок до 30 дни** – освен ако не сте се договорили изрично за друго.

Разходи по доставката

Търговецът е задължен да ви информира за пълната цена на стоката, включително и разходите по доставка. Различните цени на доставката до други държави могат да бъдат оправдани и прилагани от търговците.

Повредени стоки

Търговецът е отговорен за всяка повреда на стоката до момента на доставката и получаването ѝ

от потребителя. Запомнете, че ако повредата или дефектът на закупена в ЕС стока възникнат по-късно (до 2 години), вие имате право на безплатен ремонт или замяна, а ако не е възможно – на връщане на парите.

Липсваща доставка

Ако не получите стоката в 30-дневния срок или друг договорен срок, то вие следва да напомните на продавача и да му дадете допълнително нов срок. Ако въпреки това продуктът не бъде доставен, вие имате право да развалите договора и да си получите парите обратно възможно най-скоро.

КУРИЕРЪТ

Когато пазарувате онлайн, проверете начините за доставка и при възможност изберете куриер, в който имате доверие. Ако предпочетете по-скъп начин на доставка, различен от обикновено предлагания от търговеца, и после решите да върнете поръчката обаче, сумата за транспортни разходи няма да ви бъде възстановена.

Важно е да се знае!

Докато стоката не ви бъде предадена, отговорност за нея и за това дали е здрава, носи търговецът. **Вие като потребител обаче също имате задължения.** При получаване на пратката от куриера проверете какво точно са ви изпратили – брой, вид, цвят. Много

често търговците предлагат опция за преглед при доставката. Ако опаковката е разпечатана или стоката има видим дефект, отбележете го в протокола на доставчика. Може дори да откажете да вземете продукта.

Независимо дали навън е студено или пък куриерът твърди, че много бърза, проверете дали всичко е наред, особено ако сте поръчали ценни или чупливи вещи. При съмнения снимайте отварянето на пратката. В противен случай, ако по-късно искате да върнете стоката, търговецът може да ви откаже, защото по нея има видими дефекти, които не са били отбелязани в протокола от куриера.





ГАРАНЦИЯ

Всички стоки, купени от търговец в ЕС, имат 2 години **законова гаранция**, като това важи и за стоките втора употреба.

“Умни” стоки

Законовата гаранция покрива всички стоки, включително и цифровите елементи към тях, с които са във взаимовръзка. Например, ако си купите интелигентна („умна“) прахосмукачка-робот и към нея е включено мобилно приложение за дистанционно управление от смартфон, същото това приложение ще се счита за част от продажбата наред с уреда. Ако то не работи по начина, по който се очаква, може да се защитите така, както ако и прахосмукачката се повреди. Това правило обаче не включва други приложения, които бихте могли да инсталирате и които не са в пряка взаимовръзка с уреда – например, ако сте си купили отделно друго мобилно приложение за дистанционно управление на прахосмукачката-робот.

Със същата законова гаранция се ползват и цифровите услуги (например компютърни услуги в облак, абонамент за гледане на филми или слушане на музика), както и дигиталното съдържание (например електронни книги). Тя е уредена в Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, в сила от 01.01.2022 г.

Търговска гаранция

Стоката може да има и търговска гаранция. Тя се дава от продавача или производителя, не отменя законовата и може да предоставя само по-изгодни условия от нея. Важно е да проверите дали не са необходими допълнителни действия (регистрация), за да стане валидна. Необходимо е да сте получили заявление за предоставяне на търговска гаранция на траен носител на български език.

РЕКЛАМАЦИЯ

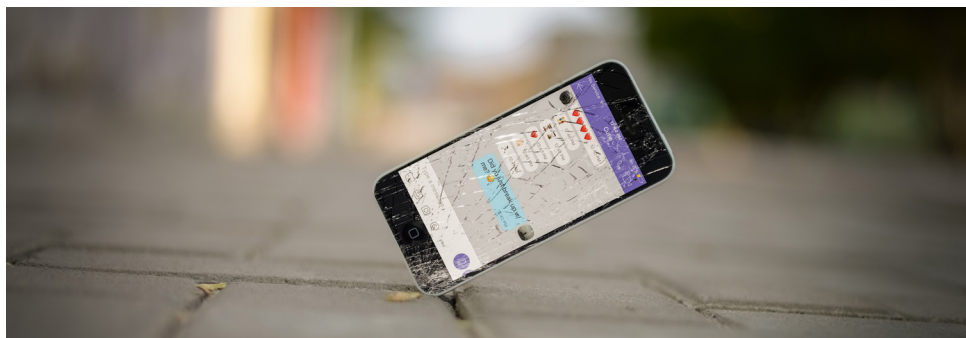
Ако в рамките на двете години от покупката по стоката се появи проблем или дефект, то може да предявите reklamация към продавача и да поискате ремонт; намаляване на цената или ако това не е възможно - разваляне на договора и връщане на парите.

Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително (например скъсано копче или незабележимо одраскване).

Reklamацията се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице.

Внимавайте!

Съветваме ви да предявявате писмени reklamации. Пазете всички документи! Прилагайте касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането, както и всички други документи, от които се установява искането ви (снимка или протокол). Всяко несъответствие, което се появи в първата година, се счита, че е съществувало към момента на получаването на поръчката, освен ако търговецът не докаже противното.



КЪДЕ СА МИ НАПИСАНИ ПРАВАТА?

Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите

Тук ще намерите основните задължения на търговците по предоставянето на информация преди покупката, правото на отказ, както и други правила относно сроковете за доставки, рисковете от погиване на стоката и други.

Директива (ЕС) 2019/771 за някои аспекти на договорите за продажба на стоки

Тази директива се фокусира върху законовата и търговската гаранция, както и как се предявява рекламация при несъответствие между закупената и получената стока и какво може да искат потребителите от търговците в тези случаи.

Директива (ЕС) 2019/770 за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги

В нея са урегулирани договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, общите изисквания за съответствието им с договора, отговорността на търговците и как потребителите могат да се защитят при несъответствия.

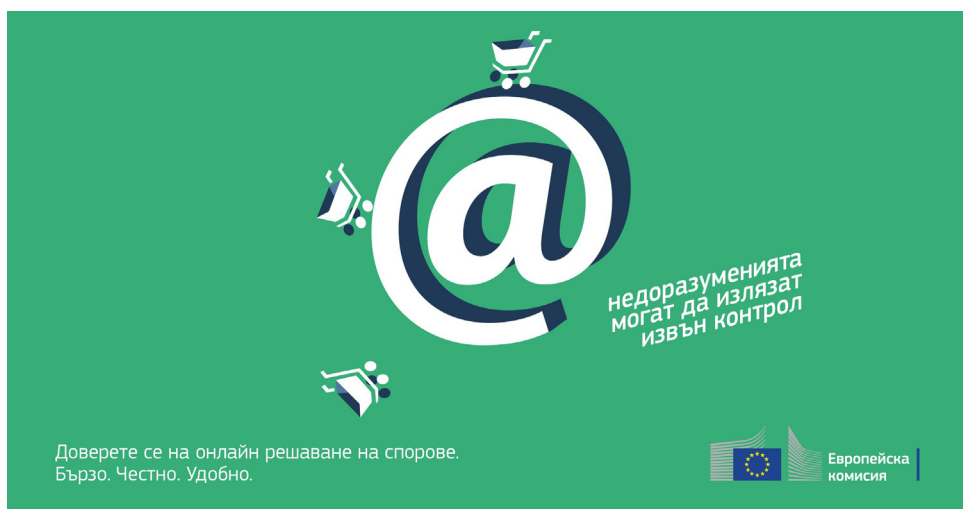
Директива (ЕС) 2019/2161 по отношение на по-доброто прилагане и модернизирването на правилата за защита на потребителите в Съюза (Omnibus)

От лат. *omnibus* - “всеобхватен“. Тя цели да осъвремени защитата на потребителите в светлината на предизвикателствата, които новите технологии ни поднасят: договори, при които “цената“ са личните данни на клиента, ясна информация дали търговецът е физическо лице или не, нови правила за потребителски отзиви, както и при обявяване на намаление на цената и други.

В България правилата за онлайн пазаруването са въведени със **Закона за защита на потребителите**, в **Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки**, както и в някои други актове.

ОНЛАЙН ПЛАТФОРМА ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

При проблеми със стоки или услуги, купени онлайн от търговци в рамките на ЕС, може да се използва и платформата за онлайн решаване на спорове. Тя се администрира от Европейската комисия и можете да я намерите на адрес: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>



Процедурата е доброволна. Оплакване може да се подаде на всеки един от официалните езици в ЕС. Вариантите са два – директен разговор с търговеца или жалба посредством избиране на помирителен орган. Ако не се получи отговор в предвидения срок, това означава, че търговецът отказва да участва и случаят автоматично се затваря.

За повече информация поискайте помощ от **Националното звено за контакт** по телефон, по имейл или чрез линка в платформата.

КАПАНИТЕ ИЗВЪН ЕС

Внимавайте!

Не всеки сайт, който е преведен изцяло на български език, е сайт на търговец с регистрация в България. Ако адресът на сайта завършва на **bg**, **eu** или **de**, това не означава автоматично, че е на търговец, регистриран в рамките на ЕС. Възможно е това да е онлайн търговец от страна извън Общността, където правата на потребителите не са защитени от европейските директиви. Затова, преди да поръчате нещо, проверете домейна и IP адреса на сайтовете тук:

www.scamadviser.com
www.who.is

Пазаруването онлайн е лесно и удобно, но преди да направите покупката си, все пак се замислете, а не се подвеждайте само по ниската цена. Обърнете внимание на следното:

Преценете визията на сайта като цяло и потърсете знаци за доверие

Проверете изображенията на продуктите и сравнете цените с цените при други продавачи

Идентифицирайте търговеца и намерете информация за контакт

В интернет потърсете отзиви на други потребители

Ако е известна марка, потърсете на официалния сайт за оторизирани продавачи или такива, включени в черен списък



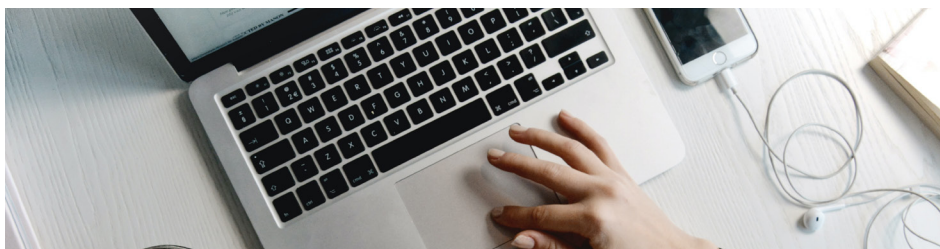
НАШАТА ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

За да може ЕПЦ България да приеме вашия случай за разглеждане, е необходимо:

- 1** да сте физическо лице
- 2** търговецът да е регистриран в друга държава членка на ЕС, Исландия и Норвегия, различна от държавата, в която вие пребивавате
- 3** да разполагате с документи, имейли или други писмени доказателства, които да придружават жалбата ви
- 4** да сте писали до търговеца в опит да разрешите проблема сами

Важно е да знаете!

По всеки случай работят едновременно два Европейски потребителски центъра – единият е в страната, където живее потребителят, който комуникира с жалбоподателя на неговия език, а вторият е в държавата, където е регистриран търговецът и той осъществява контакт с фирмата.



Помощ и съвети за
потребителите
в Европа



Европейски потребителски център България

За повече информация:

www.ecc.bg
www.eccnet.eu

Европейски потребителски център

гр. София,
ул. „Бачо Киро“ 14
02 986 76 72

Комисия за защита на потребителите

гр. София
ул. „Врабча“ 1, ет. 3
www.kzrp.bg



Сканирай ме

Тази брошура е финансирана от Програма „Потребители“ (2014-2020) на Европейския съюз.

Съдържанието на този документ представлява само гледната точка на автора и е негова лична отговорност; не може да се счита, че то отразява възгледите на Европейската комисия и/или на Изпълнителната агенция за потребители, здравеопазване, селско стопанство и храни (ЧАФЕА) и/или нейния наследник Изпълнителната агенция за Европейския съвет по иновациите и за малките и средните предприятия (EISMEA) или друг орган на Европейския съюз. Европейската комисия и Агенцията не носят отговорност за употребата на информацията, която той съдържа.

Съфинансиран от
Европейския съюз

