


СЪОТВЕТСТВИЕ НА СТОКИТЕ. ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ. ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ

Игнат Арсенов

27 юни 2024 г.



Съответствие на стоките – ИНДИВИДУАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ

1. да съответстват на описанието, вида, количеството и качеството и да притежават функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;
2. да са годни за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил продавача най-късно в момента на сключване на договора за продажба и за която търговецът се е съгласил;
3. да се доставят с всички принадлежности и всички указания, вкл. за инсталиране и монтаж, предвидени в договора и
4. СЦЕ да се актуализират съгласно предвиденото в договора за продажба.



Съответствие на стоките – обективни ИЗИСКВАНИЯ

Наред с индивидуалните, стоките трябва да отговарят на следните обективни изисквания за съответствие:


1. да са годни за целите, за които обичайно се използват стоки от същия вид, като се вземат предвид, правните разпоредби, техническите стандарти и приложимите за съответния сектор правила за добри практики;
2. да притежават качествата на мострата или модела, която продавачът е предоставил на потребителя;
3. да са доставени със съответните принадлежности, включително опаковката и указанията за инсталиране или други указания, които разумно може да се очаква потребителят да получи и
4. да са в количество и да притежават качествата и другите характеристики, включително трайност, функционалност, съвместимост и безопасност, които са обичайни за стоки от същия вид и които потребителят може разумно да очаква



Съответствие на СЦЕ – обективни ИЗИСКВАНИЯ


1. При еднократно предоставяне на ЦС или ЦУ, заедно със стоката – търговецът трябва да предостави актуализации за период от време, който потребителят разумно може да очаква предвид вида на стоката и целта, за която тя ще се използва.

2. При предоставяне на ЦС или ЦУ през определен период от време, търговецът е длъжен да предоставя съответните актуализации, настъпили през този период от време.



В какъв срок може да се ангажира отговорността на търговеца за несъответствие при доставка на стоки без ЦЕ?

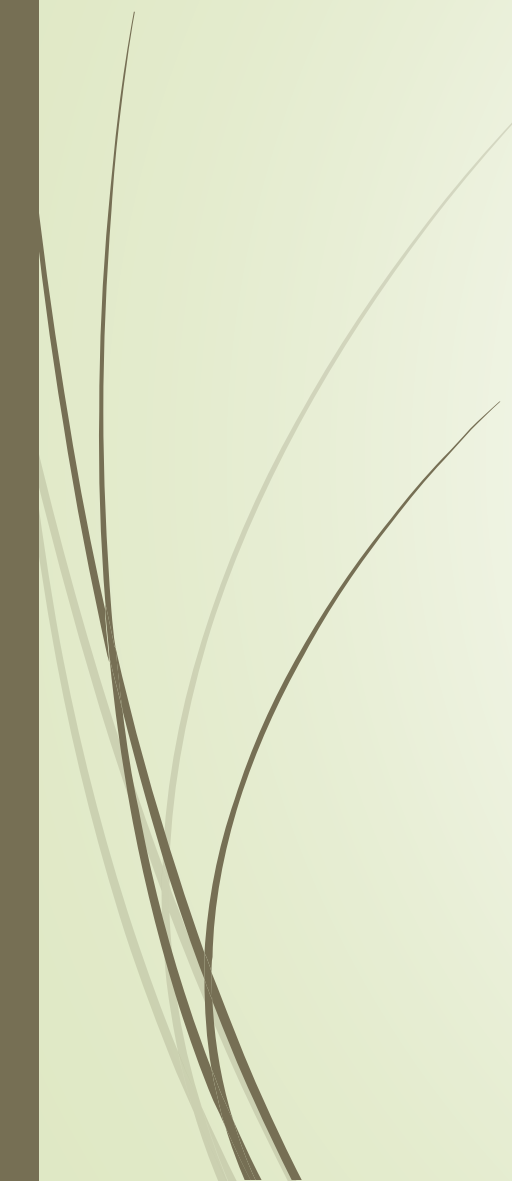

При доставка на стоки без ЦЕ, търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на потребителската стока с договора, която съществува при доставянето на стоката и се прояви **до две години** след доставянето ѝ.



В какъв срок може да се ангажира отговорността на търговеца за несъответствие при доставка на стоки с ЦЕ?

1. При еднократно предоставяне на ЦС или ЦУ продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на физическите и цифровите елементи на стоката, която възникне или се появи в рамките на две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на ЦС или ЦУ.

2. Когато договърът предвижда непрекъснато предоставяне на ЦС или ЦУ в рамките на определен период от време, не по-дълъг от 2 години, продавачът отговаря и за всяка липса на съответствие на физическите и цифровите елементи на стоката, което възникне или се появи в рамките на две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на ЦС или ЦУ.



3. Когато договарът предвижда непрекъснато предоставяне на ЦС или ЦУ за срок, по-дълъг от 2 години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на ЦС или ЦУ, която възникне или се появи в рамките на периода от време, през който ЦС или ЦУ трябва да бъде предоставено съгласно договора.

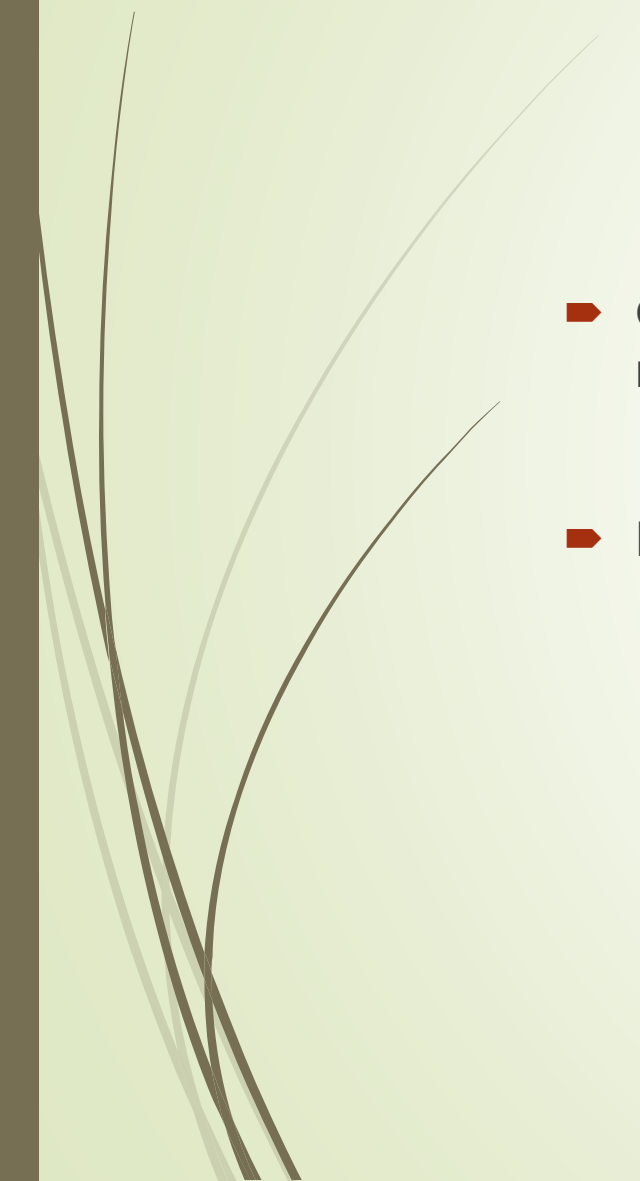


Законово предположение

Всяко несъответствие на потребителската стока с договора, което се прояви **до една година** след доставянето на стоката, се смята, че е съществувало при доставянето ѝ.



ВАЖНО!

- Срокът за предявяване на рекламация спира да тече през времето, необходимо за ремонт или замяна на потребителската стока.
 - Времето за ремонт/замяна се прибавя към 2 годишния срок
- 



ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ

Дефиниция


- ▶ Правото, с което потребителят ангажира гаранционната отговорност на търговеца (законова или търговска гаранция), се нарича право на рекламация.
- ▶ Потребителят има право на рекламация за всяко несъответствие на стоката с договореното качество, включително за стоки втора употреба, когато след доставката, при първоначалния преглед или при съхранението, монтажа, изпитванията или експлоатацията са открити несъответствия с договора.



ВАЖНО!

1. Право на потребителя е да прецени дали да ангажира законната или търговската гаранция. Търговецът **не може** да откаже да удовлетвори законова рекламация с аргумент, че производителят или друг търговец е дал търговска гаранция.

2. Търговецът няма право да откаже да приеме рекламация.





Права на потребителя при първоначално предявяване на рекламация за дефект на стока.

Потребителят има право **по свой избор** да иска от търговеца да приведе стоката в съответствие с договора, като:

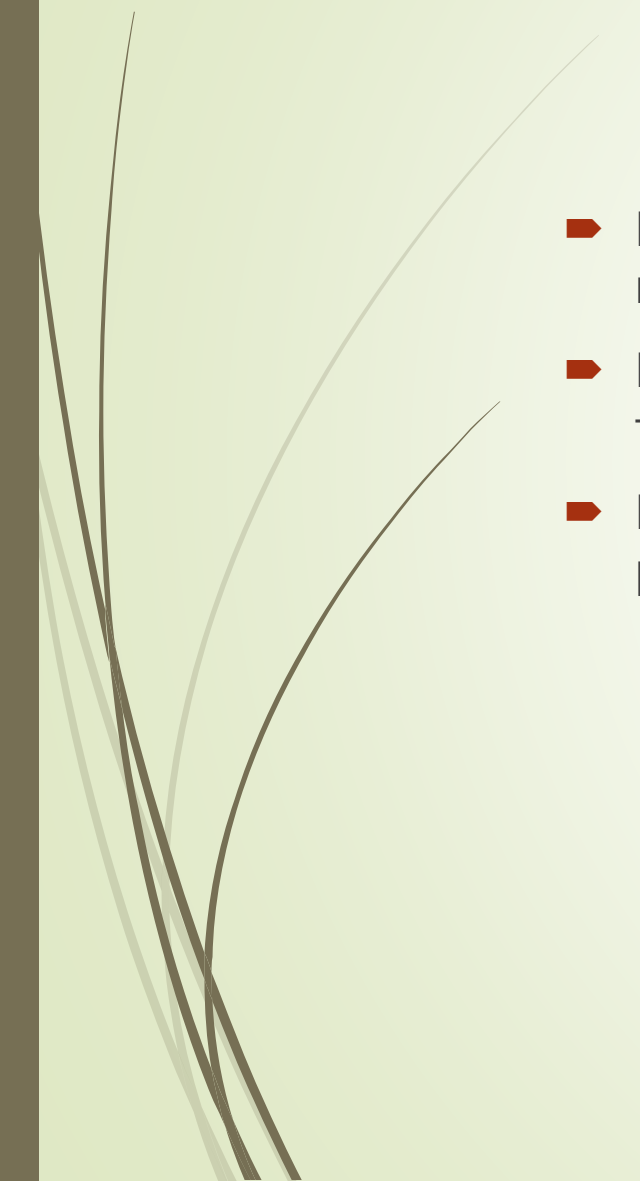
А/ Ремонтира за своя сметка стоката или

Б/ Замени стоката с нова.

- 
- 
- ▶ Потребителят няма право на избор ако един от способите е невъзможен или е непропорционален (отнема твърде дълго време и/или е значително по-скъп) в сравнение с другия. Преценката за невъзможност/непропорционалност се прави от гледна точка на търговеца.
 - ▶ **ВНИМАНИЕ!** Замяната на дефектна стока с рециклирана (refurbished) вместо с нова е нелоялна търговска практика.



ВАЖНО!

- ▶ Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя.
 - ▶ Потребителят е длъжен да предостави стоките на разположение на търговеца.
 - ▶ Разходите за тяхното вземане и разходите за доставка на ремонтирана/заменена стока се носят от търговеца
- 



ВАЖНО!

- ▶ Демонтажът на дефектните стоки и монтажът на заместващите стоки е задължение на търговеца.
- ▶ При отстраняването на несъответствието търговецът не трябва да причинява значителни неудобства на потребителя.
- ▶ Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Разваляне на договора. Намаляване на цената - 1

- ▶ Права на потребителя ако първоначално предявената рекламация не може да бъде удовлетворена изобщо или не е удовлетворена чрез замяна или ремонт в рамките на:
 - ▶ -разумен срок от предявяване на рекламацията при СЦЕ
 - ▶ -на 1 месец от предявяване на рекламацията при стоки без ЦЕ
- ▶ Потребителят има право **по свой избор:**

А/ Да развали договора като върне стоката и си получи обратно пълния размер на платената цена без удръжки или

Б/ Да получи пропорционално намаление на цената, така че тя да съответства на вида и естеството на дефекта.



Разваляне на договора. Намаляване на цената - 2

Потребителят има право да развали договора или да иска намаляване на цената ако:

1. Продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката в законово установения срок.
2. Продавачът е отказал ремонт/замяна тъй като са невъзможни или водят до непропорционално големи разходи.
3.
 - а/ Стоката е ремонтирана, но се прояви втори дефект
 - б/ Стоката е с дълготрайна употреба или е СЦЕ и е била обект на два ремонта в рамките на гаранционния срок



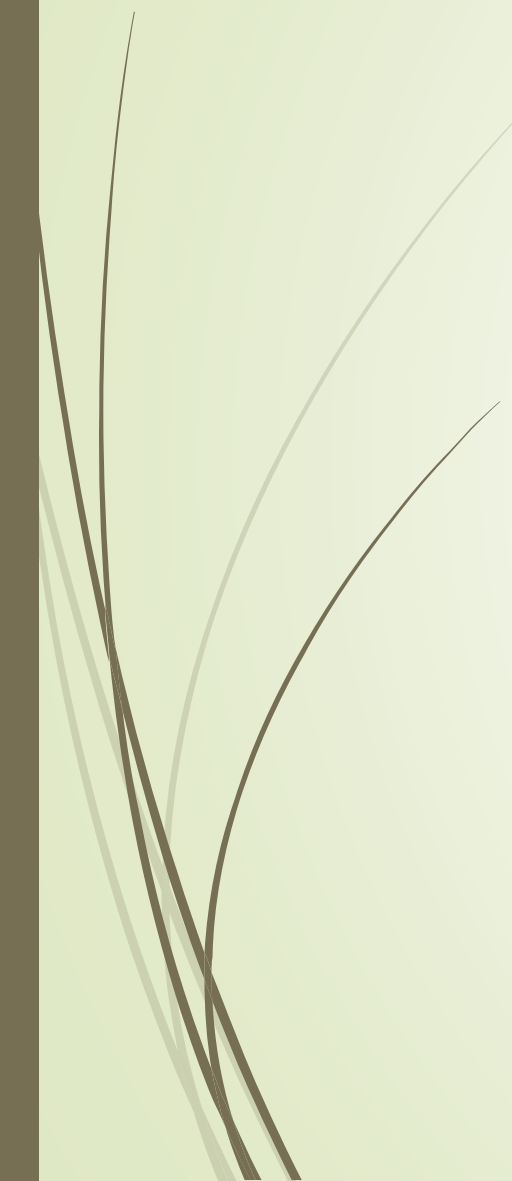
Разваляне на договора. Намаляване на цената - 3

4. Несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба.

5. Продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.



Общо понятие за гаранция

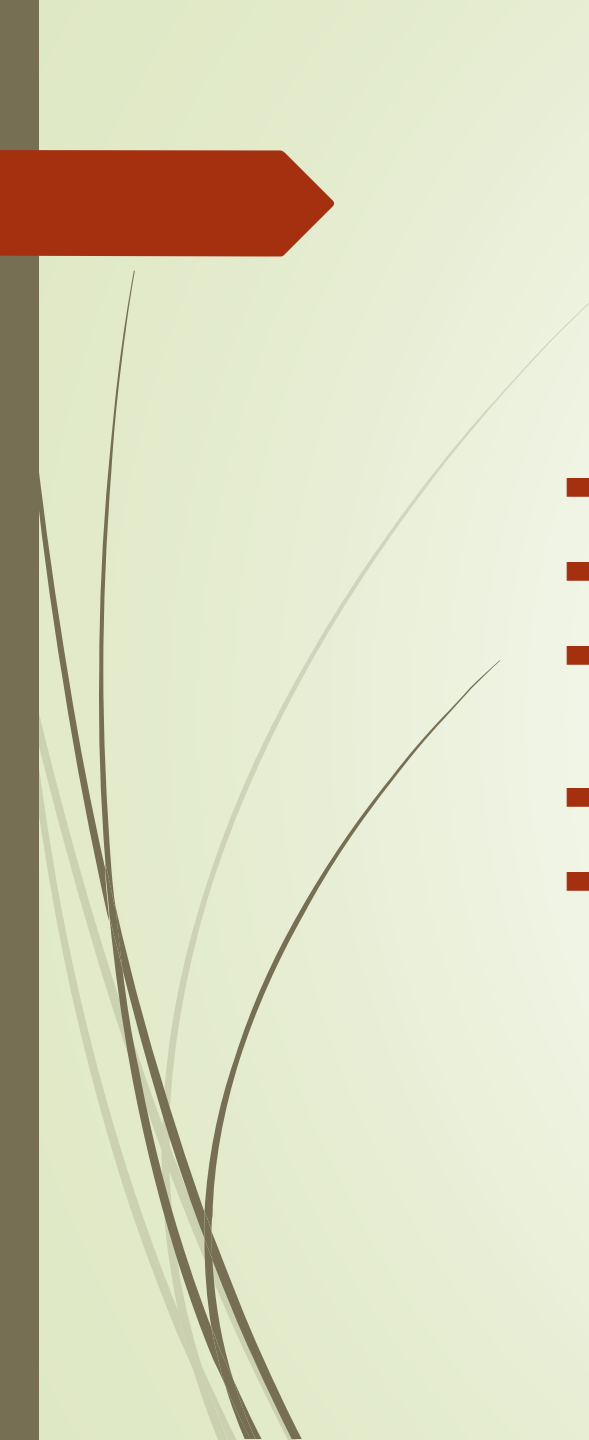


Обещание на едно лице /гарант (производител, вносител, търговец), поето към друго лице /бенефициент - потребител, за постигане на определен резултат и ангажимент от понасяне от страна на обещаващия на негативните последици, ако резултатът не бъде постигнат.



Търговска гаранция


- Едностранно обвързващо заявление, по силата на което търговецът, вносителят или производителят поемат задължение, че доставена стока или предоставената услуга ще запази своите характеристики и функционалност през определен (гаранционен) срок и ангажимент да овъзмезди потребителя чрез замяна, ремонт, връщане на парите или по друг начин, ако стоката прояви дефект в рамките на гаранционния срок.
- Изпълнението на поетите от търговеца задължения по търговската гаранция не може да е свързано с разходи за потребителя. Самата гаранция обаче може да бъде платена!

- 
- ▶ При търговската гаранция търговецът/гарантът има свобода:
 - ▶ - да не я предостави изобщо;
 - ▶ - да определи нейния срок, който не може да е по-кратък от законовата гаранция;
 - ▶ - да определи способите за удовлетворяване на потребителя;
 - ▶ - да определи другите изисквания и ограничения на приложното поле на гаранцията (териториален обхват, начин на предявяване на рекламации и др.)




Форма на гаранцията



- Търговската гаранция се предоставя на потребителя на траен носител най-късно в момента на доставяне на стоките.
- Траен носител е всеки носител, даващ възможност на потребителя или на търговеца/продавача да съхранява информация, изпратена лично до него, който позволява лесното ѝ използване в бъдеще за период от време, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация. Такива носители са например устройства за съхранение на данни с USB интерфейс, CD-ROM дискове, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове на компютрите, електронна поща и други, както и самият материален носител, доколкото той се използва изключително за пренасяне на цифрово съдържание.



Задължително съдържание на заявлението за предоставяне на търговска гаранция:


- 1. ясно посочване, че при несъответствие на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него, и че търговската гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя;
- 2. името и адреса на лицето, предоставящо търговската гаранция;
- 3. процедурата, която потребителят трябва да спазва, за да получи изпълнението на търговската гаранция;
- 4. посочване на стоките, за които се прилага търговската гаранция,
- 5. условията на търговската гаранция.

- 
- Информацията трябва да бъде ясна, разбираема и лесна за четене.
 - Информацията задължително се предоставя на български език.

- 
- 
- ▶ Две важни изисквания на ЗПЦСЦУПС:
 - ▶ Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката и удовлетворяването на рекламацията се извършва чрез замяна на стоката с друга, търговецът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия.
 - ▶ Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Съпоставка между законова и търговска гаранция

Особености	Законова гаранция	Търговска гаранция
Форма	Няма – произтича от закона	Заявление за търговска гаранция на траен носител
Задължителност	ДА	НЕ
Срок	2 год.	Мин. 2 години
Отговорен / предоставена от	Търговец	Производител, Вносител, Търговец
Предявява се пред	Търговец/упълномощено лице	Както е уговорено
Обхват	Определен от закона	Определен от предоставящия, но по-благоприятен от ЗГ

- 
- Специфичен случай на нелоялна (заблуждаваща) търговска практика е предоставяне на търговска гаранция, чийто условия и срок съвпадат напълно с правата на потребителя по законовата гаранция.
 -
 - Потребителят може да бъде заблуден, че търговецът му предоставя допълнителни права, които конкурентните не предлагат



ПРЕДЯВЯВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИИ





ВНИМАНИЕ!

1. Право на потребителя е да прецени дали да ангажира законовата или търговската гаранция. Търговецът не може да откаже да удовлетвори законова рекламация с аргумент, че производителят или друг търговец е дал търговска гаранция.

2. Търговецът няма право да откаже да приеме рекламация.




Пред кого се предявява рекламацията? -1

- ▶ При законова гаранция рекламацията се предявява пред търговеца, от който е закупена стоката или пред упълномощено от него лице.
- ▶ Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката, на адреса на управление на търговеца или на интернет сайта на продавача, от който е поръчана стоката.



Пред кого се предявява рекламацията? -2

- ▶ Рекламацията може да бъде предявена и във всеки от търговските обекти на търговеца на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката.
- ▶ Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на потребителя.
- ▶ При търговска гаранция рекламацията се предявява пред търговеца, предоставил гаранцията или негов представител на указаното в гаранционната карта място.



Процедура по предявяване на рекламация

- ▶ Рекламацията се предявява устно или писмено.
- ▶ Потребителят задължително трябва да посочи предмета на рекламацията (да индивидуализира стоката и дефекта), предпочитаният от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.
- ▶ Към рекламацията потребителят прилага документите, на които се основава претенцията, като касова бележка или фактура; протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното; други документи, установяващи претенцията по основание и размер.



Регистър на рекламациите - 1


- ▶ Търговецът задължително отразява рекламацията в регистъра на рекламациите в момента нейното предявяване.
- ▶ Това важи и по отношение на рекламациите, предявени пред упълномощени лица /напр. сервизи/.
- ▶ На отразяване в регистъра подлежат рекламациите и по законовите и по търговските гаранции.



Регистър на рекламациите - 2


Регистърът няма установена форма. Може да се води на хартия или на електронен носител. В него се вписва минимум следната информация:

- ▶ дата на предявяване на рекламацията
- ▶ самоличност на потребителя и данни за контакт;
- ▶ вид на стоката/услугата, обект на рекламацията;
- ▶ естеството на дефекта;
- ▶ предпочитан от потребителя начин за удовлетворяване на рекламацията.




Документ за приемане на рекламация

При предявяване на рекламация на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.



Акт за удовлетворяване на рекламация

- ▶ Когато търговецът удовлетвори рекламацията, той издава акт за това, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.
- ▶ Бележка:
Най-безсмисленият документ в българското право, но не издаването му води до административни санкции.



ЗПЦСЦУПС съдържа множество различни състави на административни санкции при нарушения на правата на потребителите.

- ▶ Минимални размери – 500 лв.
- ▶ Максимални размери – 3000 лв.
- ▶ При повторно нарушение размерът на санкцията се удвоява