



Европейска  
комисия

ПЕТ ПРАВА,  
КОИТО ТРЯБВА  
ДА ЗНАЕТЕ

# *Преди да купите, запознайте се с правата си!*

Като потребител, когато плащате за дадена стока или услуга, независимо дали е онлайн или в магазин, във вашата страна или на друго място в ЕС, вие имате определени права. Много европейци не знаят за съществуването на някои от най-важните си основни права на потребители. Законодателството на ЕС ви гарантира справедливо третиране, подходяща информация и възможност да предявите правата си, в случай че възникне проблем.

- > Знайте правата си!**
- > Проучете цялата информация преди да купите!**
- > Настоявайте за своите права, ако възникне проблем!**

# Дефектните стоки се поправят или заменят безплатно

Ако стока, закупена в ЕС — онлайн или от магазин, се различава от начина, по който е била рекламирана, или не функционира правилно, имате право най-малко на безплатна поправка или замяна. Ако поправката или замяната на стоката е невъзможна или непрактична, можете вместо това да поискате връщане на парите или отстъпка от цената (в някои страни имате право на избор между тези две възможности). Имате право на това за минимален срок от две години от датата на извършване на покупката в магазина или доставката.



# *Потърсете помощ във вашата страна за проблеми с търговци в чужбина*

Европейските потребителски центрове (ЕПЦ) ви предлагат безплатни консултации и подкрепа, когато купувате стоки или услуги от търговци в друга държава от ЕС, и дават съвети, които ще ви помогнат да избегнете евентуалните проблеми, водещи до значителни разходи. Те могат също така да ви помогнат, ако имате спор с търговец, и да ви дадат съвет за по-нататъшни стъпки, ако не можете да постигнете споразумение.



# Онлайн покупките могат да бъдат върнати в срок от две седмици

Разполагате с 14 дни да промените своето решение за покупка и да се откажете. По този начин, ако сте се почувствали принуден да закупите, междувременно сте попаднали на по-добра оферта или просто сте си променили решението за стока, която сте закупили онлайн, винаги можете да я върнете в срок от две седмици, и да си получите парите обратно. Не забравяйте, че за да получите пълно възстановяване на платената цена, стоката трябва да бъде върната в състояние, в което да може да бъде продадена отново. Затова стоката трябва да е била само пробвана, но не и използвана. Например ако сте купили обувки, можете да ги премерите в къщи, но не и да ги обувате навън.



# Трябва да получите пълна информация за това което купувате

Всяко дружество, което рекламира, продава стоки или предоставя услуги в ЕС, трябва да ви даде информация, която е точна и достатъчно подробна, за да ви позволи да направите информиран избор. Това включва информация за характеристиките на стоката, цената, условията на плащане и доставка, името/наименованието на търговеца и данните за връзка с него, както и срока на договора и какво трябва да направите за да се откажете от него. Договорните условия, използвани от търговците, трябва да бъдат справедливи и написани на ясен и разбираем език. Всички клаузи, които не са ясни, ще се тълкуват във ваша полза и неравноправни клаузи няма да бъдат правно обвързващи.



# *Връщане на платената сума чрез европейската процедура за искове с малък материален интерес*

Ако не можете да разрешите проблема с търговеца или с помощта на европейски потребителски център, в някои случаи можете да използвате процедурата за искове с малък материален интерес (във всички държави — членки на ЕС, с изключение на Дания). Това е бърза и ефективна от гледна точка на разходите алтернатива на традиционната съдебна процедура и може да се използва за онлайн сделки на стойност до 2 000 евро. Тя функционира чрез просто изпращане на стандартен формуляр за искове с малък материален интерес.

**Открийте повече на  
youreurope.eu**

**Свържете се с най-близкия ЕПЦ  
ecb.bg**

**#EU4Consumers**



■ Служба за публикации

ISBN 978-92-79-36843-1  
doi:10.2838/82953