



Изх. № Ц-03-9145/.....27.12.....2018 г.

ДО

ОТНОСНО: Постъпил чрез епипът на HelpBook.info в Комисията за защита на потребителите (КЗП) сигнал, заведен с вх. № Ц-03-9145/15.11.2018 г.

УВАЖАЕМА ГОСПОДОРОГА,

Във връзка с постъпилия чрез епипът на HelpBook.info в Комисията за защита на потребителите (КЗП) сигнал, заведен с вх. № Ц-03-9145/15.11.2018 г., Ви уведомявам:

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е специализиран административен орган, който има контролни правомощия по редица нормативни актове, регламентиращи потребителската защита. Тези нормативни актове дават уредба на правата на потребителите, задълженията на търговците, съставите на административните нарушения и разбира се предвидените за тях санкции. В изпълнение на функциите на отговорен държавен орган, упражняващ общия надзор и контрол върху вътрешния пазар на стоки и услуги в Р.България съгласно Закона за защита на потребителите (ЗЗП, обн. ДВ бр. 99 от 9.12.2005 г., в сила от 10.06.2006 г. посл. изм. и доп., бр. 102 от 29.12.2015 г.), първостепенна задача на КЗП е да създаде еднакви правила и равнопоставеност на всички лица, осъществяващи търговска дейност пред Закона, както и да следи за правилното им прилагане.

Съгласно разпоредбите на Закона за защита на потребителите (ЗЗП) продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на потребителската стока с договора за продажба, която се прояви до две години след доставянето й, дори и да не е знал за несъответствието. Информирам Ви също, че като потребител имате право на рекламация за всяко несъответствие на стоката или услугата с договореното, независимо от това дали производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката или услугата, като следва да се има предвид естеството на стоката и характера на несъответствието и задължително се прилагат документи на които се основава претенцията: 1. касова бележка или фактура; 2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието

на стоката или услугата с договореното; 3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Разпоредбите на чл. 113 от ЗЗП гласят, че когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба (чрез извършването на ремонт или замяна с нова) в рамките на един месец, считано от предявяването на reklamацията от потребителя. След изтичането на този срок потребителят има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на потребителската стока.

В допълнение на горе изложеното следва да допълня, че търговеца е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощените от него лица reklамации, като същите са длъжни да приемат reklамацията, ако тя е предявена своевременно. При предявяване на reklамация същата задължително се описва в регистъра, като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който reklамацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпись на лицето, приело reklамацията. Приемането на reklамации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката или е поръчана услугата, на адреса на управление на търговеца или на друго място, посочено от търговеца. Reklамацията 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 reklамацията принадлежи изцяло на потребителя.

Редно е да допълня също, че търговеца е длъжен да удовлетвори искане за разваляне на договора и да възстанови заплатената от потребителя сума, когато след като е удовлетворил три reklамации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията от две години, считано от доставянето на стоката, е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба.

От изложеното в жалбата е видно и става ясно, че в конкретния случай не се касае за проява на дефект на закупената стока, а обстоятелството, че след направения от Вас избор в търговския обект – магазин „Бенатон“, находящ се на бул. „Витоша“ № 19, гр. София, стопанисван от Делта Хандел ЕООД „Желаете да върнете закупената пола и възстанови заплатената сума, защото същата се е оказала голяма т.е. е била за подарък, и била неудобна“.

В допълнение на изложеното по-горе ще си позволя да уточня, че разпоредбите на чл. 55, ал. 1 от Раздел I „Договори извън търговския обект и договори от разстояние“ на Глава четвърта „Търговски практики и способи за продажба“ на ЗЗП дават възможност на потребителя да се откаже от склонения договор и върне стоката в срок не по-късно от 14 дни, без да дължи обезщетение и неустойки и без да посочва причина, но както вече споменахме същите касаят

единствено и само договори извън търговския обект, и договори за продажба от разстояние. Във връзка с това КЗП не може да превиши контролните си правомощия и да Ви окаже съдействие, като задължи търговеца да развали договора за продажба и възстанови заплатената сума. Всички други действия, освен подробно описаните по-горе са доброволни и биха могли да се реализират ако търговеца изрази воля, и прояви коректност, равнопоставеност, и така наречената и популярна добра търговска практика.

Накрая, но не и на последно място ще подчертая, че стремежа на КЗП да удовлетвори всяко потребителско искане е ограничено от задължението й да спазва стриктно законодателството на Р. България и от общият принцип в административното право, че „администрацията може да прави само това, което ѝ е изрично позволено”.

Комисията за защита на потребителите Ви благодари за оказаното доверие и изразява искреното си съжаление, че в конкретния случай не може да Ви бъде полезна в по-голяма степен.

С уважение,

ЕМИЛИЯ ЕЛЧИНОВА

Гл. директор на ГД „Контрол на пазара”