

## **Съдебна защита на правата на потребителите**

### **/Средства за колективна защита. Искове за преустановяване на нарушения и за обезщетение на потребителите/**

#### **Обект**

Нарушение на колективните интереси на потребителите е всяко действие, което уврежда колективни интереси на потребителите и противоречи на разпоредбите на:

1. Глава трета, раздел II "Заблуждаваща реклама" и раздел III "Непочтена реклама"; глава четвърта, раздел I "Договор, сключен извън търговския обект" и раздел II "Договор за продажба от разстояние", глава пета, раздел II "Гаранция на потребителската стока", глава шеста "Неравноправни клаузи в потребителски договори" и глава седма "Договор за придобиване частично право на ползване на недвижим имот за определен период" от Закона за защита на потребителите;
2. Глава четвърта, раздел II "Организиранни групови и индивидуални туристически пътувания с обща цена" от Закона за туризма;
3. Глава четвърта "Реклама, радио- и телевизионен пазар и спонсорство" от Закона за радиото и телевизията;
4. Глава единадесета "Реклама на лекарствените продукти" от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина;
5. Закона за електронната търговия ;
6. Закона за потребителския кредит ;
7. Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние ;
8. Други закони, имащи отношение към защитата на потребителите, или
9. Националното законодателство на държава - членка на Европейския съюз, което въвежда следните директиви:
  - а) Директива 84/450/ЕЕС на Съвета за заблуждаваща реклама;
  - б) Директива 85/577/ЕЕС на Съвета за договори извън търговския обект;
  - в) Директива 87/102/ЕЕС на Съвета за потребителския кредит;
  - г) Директива 89/552/ЕЕС на Съвета за извършване на телевизионна дейност;
  - д) Директива 90/314/ЕЕС на Съвета за туристически пътувания с обща цена;
  - е) Директива 92/28/ЕЕС на Съвета за рекламата по отношение на лекарствата;
  - ж) Директива 93/13/ЕЕС на Съвета за неравноправни клаузи, включени в потребителски договори;
  - з) Директива 94/47/ЕЕС на Европейския парламент и на Съвета за придобиване право на ползване на недвижим имот за определен период от време;
  - и) Директива 97/7/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за договори от разстояние;
  - к) Директива 99/44/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за продажбата на стоки и свързаните с тях гаранции;
  - л) Директива 2000/31/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за услугите на информационното общество и електронната търговия;
  - м) Директива 2002/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за продажба от разстояние на финансови услуги.

#### **Субекти**

Иск за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите, може да предявяват:

**Сдруженията за защита на потребителите**, включени в списъка на квалифицираните организации в Република България, които имат правен интерес да предявяват искове за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите, изготвен от Министъра на икономиката. Списъкът се изготвя въз основа на критерии, определени с наредба на министъра на икономиката и енергетиката.

и  
**Комисията за защита на потребителите**, с изключение на искове по глава трета, раздел II "Заблуждаваща реклама" и раздел III "Непочтена реклама" от ЗЗП.

и  
**Квалифицирана организация на държава** - членка на Европейския съюз, на територията на която са настъпили последиците от нарушението на колективните интереси на потребителите, извършено на територията на Република България.

/Квалифицирана организация може да предяви иск, при условие че:

1. нарушението накърнява интересите, които са обект на защита от тази квалифицирана организация;

2. организацията е включена в списъка на квалифицираните организации, изготвен от Европейската комисия и публикуван в "Официален вестник" на Европейския съюз.

Съдът преценява дали предметът на дейност на квалифицираната организация ѝ позволява да предяви иска за защита на колективните интереси на потребителите./

### **Искове за преустановяване на нарушения**

Съдът разглежда незабавно иска, като се произнася с решение в 14-дневен срок от постъпването на исковата молба. В деня на постъпване на исковата молба въз основа на мотивирано и подкрепено с доказателства искане съдът налага обезпечителни мерки за преустановяване на нарушението по реда на Гражданския процесуален кодекс .

Решението на съда подлежи на незабавно изпълнение, независимо дали е обжалвано. Обжалването на решението не спира неговото изпълнение.

В 7-дневен срок от произнасянето съдът изпраща препис от решението на министъра на икономиката и енергетиката.

Когато приеме, че определена търговска практика или действие съставлява нарушение на ЗЗП , съдът може да:

- задължи производителя, вносителя, търговеца и доставчика да огласи по подходящ начин и за своя сметка съдебното решение или част от него и/или да направи публично коригиращо изявление с оглед отстраняване на ефекта от нарушението;
- разпореди на производителя, вносителя, търговеца и доставчика да преустанови незаконната търговска практика или да отстрани от договора неравноправната клауза в определен срок;
- постанови други подходящи мерки за преустановяване на нарушенията по искане на лицата квалифицираната организация или Комисията .

### **Искове за вреди**

Сдруженията на потребителите имат право да предявят иск за обезщетяване на вредите, причинени на колективните интереси на потребителите.

Вреди, причинени на колективните интереси на потребителите, са налице, когато е установено нарушение на нормативните разпоредби за защита на потребителите, независимо дали кръгът на увредените лица може да бъде установен или не и независимо дали вредите са реално претърпени или интересите на потребителите са поставени в опасност.

Съдът присъжда обезщетението на сдружението на потребителите, като определя размера му по справедливост.

Когато искането за обезщетение е предявено от повече от едно сдружение на потребителите, обезщетението се присъжда на всички ищци за общо разпореждане.

Полученото обезщетение може да бъде изразходвано само за защита на интересите на потребителите.

Когато са причинени вреди на двама или повече потребители, сдруженията на потребителите могат да предявят от тяхно име иск пред съда за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, при условие че:

1. потребителите могат да бъдат установени;
2. потребителите са претърпели индивидуални вреди, причинени от един и същ производител, вносител, търговец или доставчик, и вредите имат един и същ произход;

3. сдружението на потребителите е било упълномощено с изрично писмено пълномощно за процесуално представителство поне от двама потребители да заведе иск за обезщетение от името на тези потребители и да ги представлява в процеса.

Съдът определя начина, по който сдружението на потребителите за своя сметка трябва да разгласи предявяването на иска. В едномесечен срок от датата на разгласяването всеки потребител, който е претърпял вреди и е дал съгласието си, може да заяви пред съда, че иска да вземе участие в процеса или да осъществи защитата си самостоятелно в отделен процес по общия исков ред.

Исковете се предявяват по мястото на извършване на нарушението или по постоянния адрес или седалището на ответника.

Доколкото в глава 15 на ЗЗП не са предвидени особени правила, прилагат се съответните разпоредби на Гражданския процесуален кодекс .

### **Потребителски жалби и сигнали**

За нарушаване на правата, предоставени им по закон, потребителите и сдруженията на потребителите имат право да подават сигнали, жалби и молби до контролните органи, изпълняващи функции за защита на потребителите. Преписи от сигналите, жалбите и молбите могат да се изпращат и до по-горестоящи органи.

Сигналите, жалбите и молбите могат да се подават писмено, устно или по друг подходящ начин. Когато е необходимо сигналът, жалбата или молбата да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

Държавните органи са длъжни да регистрират подадените до тях сигнали, жалби и молби на потребителите и да образуват производство за разглеждането им. По анонимни сигнали производство не се образува.

Органът, до който е подаден сигнал, жалба или молба, е длъжен да насочи потребителя и да му разясни неговите права и задължения.

На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват съображенията за това.

Когато по сигнала, жалбата или молбата не е нужно да се извършва проверка, компетентният орган е длъжен да разгледа случая и да вземе решение в 14-дневен срок, а в останалите случаи - в едномесечен срок от датата на постъпването на сигнала, жалбата или молбата.

Решението по сигнала, жалбата или молбата се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица и организации, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му. Решения с голямо обществено значение могат да се разгласяват чрез печата или по друг подходящ начин по преценка на органа, който ги е постановил.

Когато в сигнал, жалба или молба е отправено искане, което не е уважено, компетентният орган в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.

Сигнали, жалби и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Сигналите, жалбите и молбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

На сигнали, жалби и молби по въпроси, на които е отговорено, но съдържащи нови обстоятелства, се отговаря само на новите обстоятелства.

### **Помирителни комисии**

Министърът на икономиката и енергетиката създава помирителни комисии, които съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги и неравноправните клаузи в договори, с търговските практики и договорите, сключвани с потребители.

Министърът на икономиката и енергетиката определя със заповед седалището и района на действие на помирителните комисии и одобрява списък на членовете им, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта се обнародва в "Държавен вестник". Съдействието се осъществява по искане на потребител с местоживеене или седалище в района на действие на съответната помирителна комисия.

*Производството пред помирителна комисия не е задължителна предпоставка за предявяване на иск пред съда.*

Помирителната комисия включва по един представител на Комисията за защита на потребителите, определен от председателя ѝ, представител на сдружение на търговците и представител на сдружение на потребителите. Последните двама представители се определят от одобрения списък на министъра на икономиката по предложение на съответните сдружения съобразно предмета на искането.

Ако помирителна комисия не може да се създаде поради липса на представител на сдружение на търговците или сдружение на потребителите, министърът на икономиката и енергетиката определя със заповед помирителната комисия, която ще съдейства за разрешаването на споровете в района, в който не може да се създаде помирителна комисия.

Помирителната комисия съдейства за доброволното уреждане на споровете чрез сключване на споразумение между страните по спора. Ако страна по спора не изпълнява задълженията си по споразумението, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора - предмет на споразумението.

Министърът на икономиката и енергетиката издава правилник за работата на помирителните комисии.

Радиопредаване от 14.05.2007

Събеседници:

Дамян Лазаров - председател на Комисията за защита на потребителите

Емилия Елчинова - гл.директор на главна дирекция "Контрол на пазара",  
Комисия за защита на потребителите

Деян Макъов - началник отдел "Правно и нормативно обслужване", Комисия за  
защита на потребителите