

Можете лесно да сравнявате цени

Като потребители вие следва да бъдете в състояние да сравнявате продукти, за да прецените кой предлага най-доброто качество за съответната цена. Търговците трябва ясно да изложат пълната цена, включваща ДДС, на всички стоки, предназначени за продажба на потребители. Също и цената за единица мярка (напр. цена за килограм или за литър) трябва да бъде ясно обозначена². По същия начин дружествата за финансови услуги трябва да предоставят определена информация в стандартизиран формат.

Не трябва да бъдете подвеждани

С цел предоставяне възможност на потребителите да вземат осведомени решения при покупките си, европейското законодателство забранява реклама, която подвежда или мами потребителите. Например при предлагане на продукт е незаконно да се твърди, че продуктът ще излекува заболяване, ако не е налице научно доказателство в подкрепа на това твърдение. Освен това, когато сте клиент на компании за продажби по телефона, по пощата или по интернет, търговците трябва да са откровени и честни с вас.

Вашата защита по време на почивка

Законодателството на ЕС ви закриля в ситуации, когато например вашият туроператор фалира или брошура за пакетна почивка съдържа фалшиви обещания. И на почивка, и у дома, законодателството на ЕС ви закриля срещу безскрупулни търговци на схеми за съвместно временно владение на недвижима собственост. Паспортите за домашни любимци също могат да ви улеснят при планирането на почивката ви, като ви позволят да пътувате с котката, кучето и хамстера ви из ЕС.

2. В някои страни определени магазини за търговия на дребно, както и определени стоки (напр. готови за консумация ястия, приготвени от различни продукти) могат да бъдат освободени от това задължение.

Можете да получите съдействие при уреждане на трансгранични спорове

Ако имате неуреден спор с търговец, не се отчайвайте! Съществуват редица варианти на ваше разположение как да получите съвет или съдействие. Във вашата собствена страна съществуват няколко организации за защита на потребителите, които могат да ви окажат съдействие, а при трансгранични случаи можете да се обърнете към ECC-Net (Мрежата от европейски потребителски центрове), която може да ви информира относно вашите права и може да ви помогне при уреждане на проблеми с търговци, които се намират в други страни от ЕС.

Искате ли да научите повече?

- ♦ Защита на потребителите в Европейския съюз
<http://ec.europa.eu/consumers>
- ♦ Мрежа от европейски потребителски центрове (ECC-Net)
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm
- ♦ Europe Direct е служба, която ви помага да намерите отговори на въпросите си за ЕС
Безплатен телефонен номер за цялата територия на ЕС:
00 800 6 7 8 9 10 11



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Запознайте се с правата си!

Възползвайте се от правата си!



Европейски ден на потребителя

10 основни права

Защитата на правата на потребителите, тяхното благоденствие и благополучие са основни ценности на Европейския съюз (ЕС). Ето защо законите на ЕС имат за цел да гарантират, че вътрешният пазар е отворен и прозрачен и че позволява на потребителите да разполагат с истински избор и да бъдат обект на справедливо отношение. По-долу са изброени 10 права, които ви се полагат като потребители независимо от това къде се намирате в ЕС¹.

Купувайте каквото искате, където искате

Можете да правите покупки където и да е в ЕС и да ги занесете у дома без да плащате мито или допълнителен данък добавена стойност (ДДС). Това се отнася както когато пазарувате в други страни, така и когато поръчвате стоки по интернет, пощата или по телефона.

Ако не работи, върнете го обратно

Ако изделието, което сте закупили не изглежда или не работи както е било рекламирано или ако то не е задоволително, имате право да го замените без допълнително заплащане или да вземете парите си обратно, ако замяната не бъде извършена в разумен срок. Минимална гаранция от две години се прилага за всички потребителски стоки, продавани в ЕС.

Продуктите трябва да бъдат безопасни

Строги стандарти за безопасност, измежду най-високите в света, се прилагат към всички потребителски стоки (напр. домакински уреди, автомобили, козметика...), продавани в ЕС. Производители и дистрибутори носят отговорност за пускането на пазара само на безопасни продукти. Налице е всеобща европейска система за сигнализиране на евентуално опасни продукти и за тяхното бързо изтегляне от пазара.

Бъдете наясно какво ядете, четете етикетите

Бъдете наясно какво ядете, четете етикетите. Законодателството на ЕС за етикетиране на храните ви дава възможност да знаете какво ядете. Етикетите върху храни трябва да съдържат пълни подробности относно съставките, в това число и тези, за които е известно, че могат да предизвикат алергии (напр. фъстъци, мляко, яйца...). Ако даден продукт съдържа генетично модифицирани организми (ГМО) това трябва да е упоменато в етикета. Употребата на думата „биологичен“ е също строго регламентирана, както и употребата на имена, асоциирани с качествени продукти от конкретни европейски региони (напр. *prosciutto di Parma*).



Договорите трябва да бъдат справедливи за вас

Европейското законодателство забранява договорни условия, които се считат за „несправедливи“ независимо от това къде в ЕС подписвате такъв договор. Например клауза, според която депозитът, който току що сте платили, не подлежи на възстановяване дори в случай, когато продавачът не успее да изпълни своята част от сделката, се счита за несправедлива и затова няма задължителен характер по отношение на вас.

Понякога можете да промените решението си

При някои обстоятелства законодателството на ЕС предоставя на потребителите „време за преценка“, през което те могат да обмислят договор и всъщност да го анулират. Например ако сключите застраховка „Живот“ по телефона или по интернет, разполагате с период от 30 дни за размисъл, по време на който можете да промените решението си.

1. Същите потребителски права се отнасят и към другите страни от ЕИП (Исландия, Лихтенщайн и Норвегия).