

## **Защита на потребителите в ЕС или знаем ли от кого да търсим помощ и къде да се оплачем?**

Защитени ли са българските потребители и наясно ли са с правата си като част от голямото семейство на ЕС? Трудно е да се отговори еднозначно на този въпрос, тъй като през последните три години не липсват както положителни, така и отрицателни примери по темата. Въпреки че изглежда, че вторите са повече, официалната европейска статистика показва друго.

### **Статистиката**

Така например в периода от февруари 2007 г. до същия месец на 2008 г. около 78 милиона европейски граждани са подали официална жалба до търговец. Други 30 милиона души обаче не са се оплакали, макар и да са имали достатъчно причини да направят това. Около половината от жалбоподателите не са останали удовлетворени от начина, по който е третирана жалбата им. От неудовлетворените от развитието по жалбата им близо половината (около 20 милиона души) са потърсили помощта на трета страна в лицето на някоя организация.

За да останат все по-удовлетворени занапред гражданите, на първо място трябва да знаят към кого да се обръщат и разбира се - да го направят навреме. Това ще е лесно, ако не им липсва информация.

### **На кого да се оплачем?**

На сайта на Комисията за защита на потребителите <http://www.kzp.bg/> и на националния тел. 0700 111 22 може не само да се пусне жалба, но и да се получи актуална информация за опасните стоки и услуги, регистрирани през последните три години у нас. Комисията има регионални седалища във всеки един областен град и това допълнително би улеснило достъпа на потребителите до нея. На страницата е наличен и регистър на опасните стоки в Европа за 2009-а година, има информация за актовете на КЗП, годишни доклади, новини, както и препратки към сайта на Европейския потребителски център - <http://ecc.kzp.bg/>. Тази институция е част от европейските центрове (ECC-Net), работещи в единна мрежа, чрез сходни методи, принципи и технологии. Тя се финансира от ЕК. Потребителите могат да се обръщат към ЕПЦ - България по всякакви начини - като го посетят на място в столицата, изпратят писмо по пощата или на електронен адрес, или изпратят съобщение чрез уеб-страницата. Важно е да се знае също така, че Европейският потребителски център разглежда жалби на потребители, когато те са свързани с транс-гранични покупки на стоки и ползването на услуги в страни-членки на ЕС. Жалбата, която трябва да се подаде във връзка с определения случай е със свободен текст, с максимално подробно изложение на дати и събития, които имат значение за казуса. Към нея трябва да бъдат приложени всички документи, касаещи случая - копия на фактури, касови бележки, бордни карти, онлайн резервации на самолетни билети /когато жалбата е свързана със самолетно пътуване/, кореспонденция по електронна поща с

търговеца, ако има такава и др. Желателно е когато документите са на други езици, различни от английски, да бъдат придружени с превод на български или английски.

## **Вариант 2**

Разбира се, ако останете неудовлетворени, има и друг начин да се оплачете, както впрочем са направили 20 млн. души, според статистиката. Именно броят на жалбите на потребителите е ключов показател за „здравословното състояние“ на пазара. Около половината от европейските потребители, които са неудовлетворени от начина, по който тяхната първоначална жалба е третирана от търговеца, се обръщат за помощ към трета страна – организация на потребителите или регулаторен орган. В Европа съществуват около 700 организации, занимаващи се с жалби, и повечето от тях използват собствени класификации, което прави обобщенията много трудни, дори на национално равнище. Идеята в основата на новото предложение на Комисията е да се гарантира, че организациите в целия ЕС, които приемат жалби на потребителите, ще могат да използват сравнителен метод на класификация и след това ще докладват своите данни на Комисията. Анализът на тези данни, събрани в целия ЕС, ще даде възможност на органите по-бързо и ефективно да насочват мерките си към пазари, които не отговарят на очакванията на потребителите. Класификацията на жалбите пък ще бъде използвана от организациите на доброволен принцип. Това, както и подробния план за метод на класифициране и докладване на жалбите на потребителите, който да се прилага в целия ЕС, бе оповестено от Европейската комисия в средата на тази година. Очакването е анализът на данните, събрани в целия ЕС, да бъде мощно средство в помощ на определянето на отраслите и националните пазари, които функционират в съответствие на изискванията на потребителите, и да даде възможност на органите на европейско и национално равнище по-бързо и ефективно да насочват мерките си към пазари, които не отговарят на очакванията на потребителите.

## **Какво казва Кунева?**

Европейският комисар по въпросите, свързани с потребителите, Меглена Кунева заяви още през юли, че целта на предложението е както в националните столици, така и в Брюксел да се създаде възможност достатъчно рано и ясно да бъде чуто гласът на неудовлетворените потребители. „Когато даден потребител реши да се подложи на стреса и усилието, свързани с подаването на жалба, това обикновено е индикация, че случаят е сериозен. А порой от сходни жалби е силен сигнал, че даден пазар не отговаря на очакванията на потребителите“, допълни по темата тя.

## **Подобряване на защитата**

Подробният план, представен от Комисията, съдържа стандартизиран начин на приемане на жалби посредством използването на общ набор от критерии за класифициране на случаите. В момента тече подаването на коментари по предложението, а след като им бъде направен анализ ЕК ще препоръча окончателна методика. Към момента критериите включват, например, метода на продажба (магазин или онлайн), вид търговски обект (напр. супермаркет или петролна станция) и категорията на продукта (напр. електроника или застраховка

„живот“). Методът е предназначен за трети страни, които приемат жалби, като национални органи по въпросите на потребителите, организации на потребителите, омбудсмани, специализирани съвети по жалбите или регулаторни органи. Организацията ще решат да използват класификационната система и да изпращат своите данни на Комисията на доброволен принцип, а след това тя ще направи данните публични посредством Индекса за развитие на пазарите на дребно.

### **Положителни примери**

След оплакването на множество потребители в ЕС, бяха взети мерки и бе сложен така наречения край на „ограването чрез роуминг“ - цените за текстови съобщения, обаждания и ползване на интернет в чужбина се понижиха, благодарение на действията на Европейския съюз. От юли тази година изходящите обаждания в роуминг са таксувани по секунди след първите 30 секунди, а не по минути, а входящите обаждания - по секунди от първата секунда. Почиващите и пътуващите по работа могат вече свободно да сърфират в интернет, да изтеглят филми или да изпращат снимки чрез своя мобилен телефон, без да се опасяват от „шокове при получаване на сметката“ при роуминг. Всички тези мерки намалиха с допълнителни 60% таксите за роуминг за потребителите в ЕС и увеличиха използването на мобилни телефони, отчитат компаниите. Друг положителен пример, който касае множество потребители, пък е свързан с отмяната на някои специфични търговски стандарти относно размера и формата за 26 вида плодове и зеленчуци. Инициативата за премахване на тези стандарти бе финализирана отново в средата на годината и спомогна за опростяване на правилата в ЕС и за намаляване на бюрокрацията. Търговските стандарти се запазиха за 10 вида плодове и зеленчуци, включително ябълки, ягоди и домати. Но дори за тези 10 вида държавите-членки за пръв път си позволяват в магазини да се продават продукти, които не отговарят на стандартите, стига да са етикетирани за тяхното различаване от тези от „екстра“, „първо качество“ и „второ качество“. С две думи новите правила позволиха да се разреши продажбата на плодове и зеленчуци независимо от техния размер и форма. Третият пример, който може да дадем удачно в случая е свързан с новите инициативи за съвместимост на зарядните устройства за мобилни телефони. Както е известно, несъвместимостта на зарядните устройства за мобилни телефони създаваше сериозно неудобство за ползвателите и ненужни отпадъци. По тази причина Европейската комисия поиска производителите да предложат доброволен ангажимент за разрешаването на този проблем, вместо това да стане чрез приемане на съответното законодателство. В резултат на това най-големите производители на мобилни телефони се договориха да уеднаквят зарядните устройства в ЕС. Производителите поеха ангажимент да осигурят съвместимост на зарядните устройства. Резултатът - първото поколение от новите мобилни телефони, използващи единно зарядно устройство, следва да бъде на пазара още през следващата година.

### **Нужен ли е общоевропейски подход?**

Както вече споменахме, изследване на Комисията е разкрило, че в Европа съществуват над 700 организации в ролята на трета страна, които приемат жалби на потребителите. Някои от тях притежават усъвършенствани и изчерпателни системи на докладване. Всяка от тях обаче класифицира жалбите по различен начин. Например някои организации използват категории, които отразяват

„Жълтите страници“, докато други използват като основа разделенията по области, заложи в националното законодателство. В резултат на това ценни източници на информация остават изцяло пренебрегнати. Сравненията са често трудни и на национално равнище, да не говорим за сравнения на европейско равнище, дори в случай че предлаганите в ЕС стоки и услуги са сходни и въпреки факта, че значителен брой от тях са обект на трансгранична търговия. Обработването на данните забавя отговорът на лицата, които създават политиката на национално и европейско равнище, по отношение на проблемите, на които се натъкват потребителите на специализираните пазари, което според ЕК трябва да се промени.

### **Кой ще се възползва от новия метод?**

Главната полза ще бъде за самите потребители в ЕС, тъй като ще бъде намалено значително времето, необходимо на лицата, които създават политиката на национално и европейско равнище, и на регулаторите да отговорят на ежедневните грижи на потребителите, убедени са в Еврокомисията. Благодарение на по-пълната картина на собствените им пазари и по-лесните сравнения с други страни националните органи и регулаторите следва да бъдат в състояние да реагират на очертаващите се тенденции. Тези, които създават политиката в ЕС, ще разполагат с възможността да правят полезни съпоставки между данните за жалбите от целия ЕС и други ключови пазарни индикатори като цените или смяната на доставчик. Много неправителствени организации на потребителите, които сега не разполагат с ресурси за разработване на собствена система или за оказване на въздействие на политиката по въпросите на потребителите на по-високо ниво, каквито има и в България, също ще имат полза от наличността на готов за използване метод и сравними данни.