



ПРАВА И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ВЪВЕДЕНИЕ

КАКВИ СА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ?



1963 . –

4-



i



-

4


:




8



ЕВРОПЕЙСКИ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРАВА


 **Ясна информация** – Трябва да знаете цената, срока за доставка и подробностите за продукта.

↩ **14-дневно връщане** – Променихте мнението си за онлайн поръчка? Върнете я в рамките на 2 седмици.

 **Ремонт / Замяна / Възстановяване на сума** – Ако нещо се повреди в рамките на 2 години, не губите парите си.

 **Справедливи договори** – Без скрити капани в дребния шрифт.

⊘ **Без подвеждаща реклама** – Компаниите нямат право да лъжат, за да ви накарат да купите.

 **Тези права се прилагат от националните и европейските органи, за да се гарантира честна търговия навсякъде.**



CORE OBJECTIVES OF EU CONSUMER PROTECTION



„... (... ,) ,
: ...
...



... ,
... ,
: ...
14- ...
=



: „-50% “ ,




: ... ,







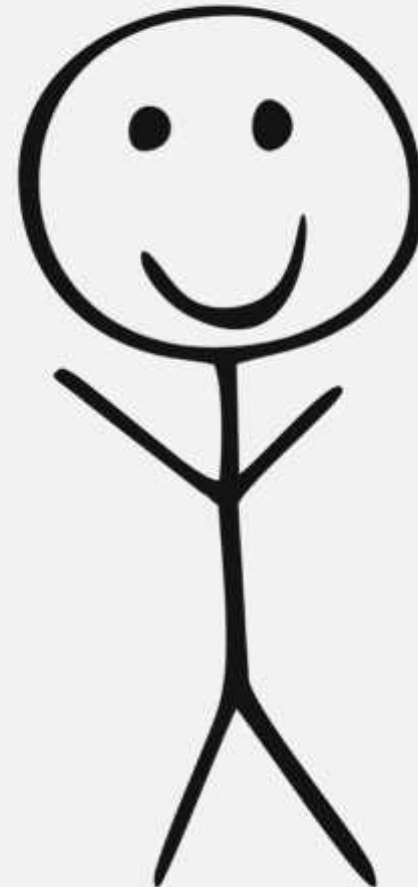
КОЙ Е ПОТРЕБИТЕЛ? (ДЕФИНИЦИЯ В ЕС)

КОЙ Е ПОТРЕБИТЕЛ?

 Потребител = всяко лице, което купува стоки или услуги за лична употреба, а не за бизнес.

Примери:

-  Купувате маратонки онлайн → Вие сте потребител.
-  Абонирате се за Netflix или Spotify → Вие сте потребител.
-  Поръчвате храна за доставка → Вие сте потребител.
-  Купувате оборудване за фирмата си → Не сте потребител.



РАМКА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ПРАВА В ЕС



14-

(2011/83/)

н



(2005/29/)

и.



(93/13/)

р.т.



(2001/95/)

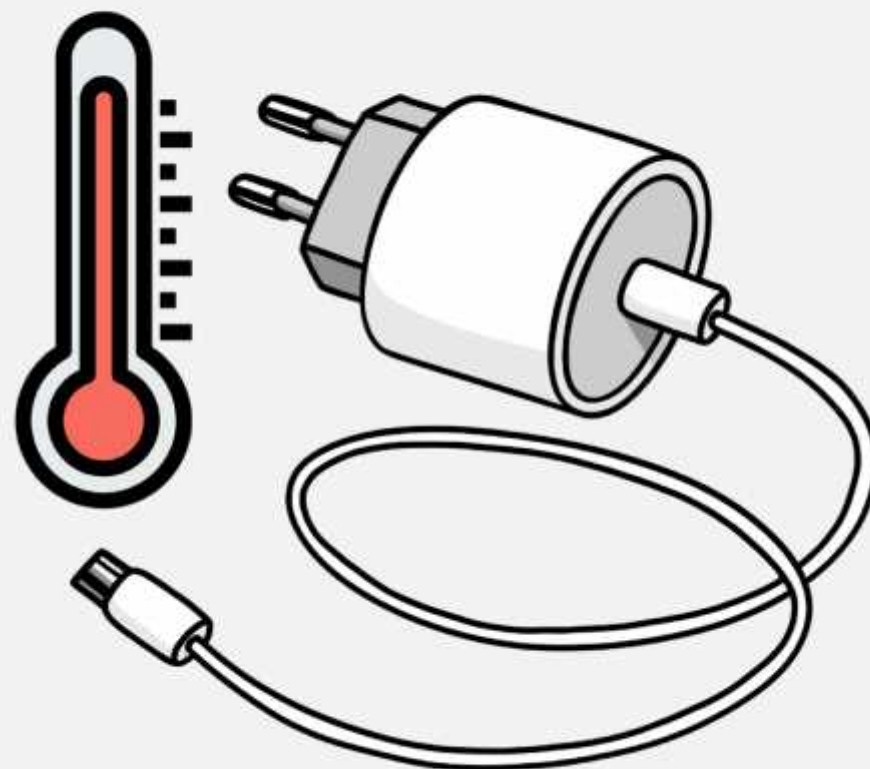
(

).



ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТ

CE
RAPEX



ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ

:

,

.

:

(

).

(

).

+

.

:

—

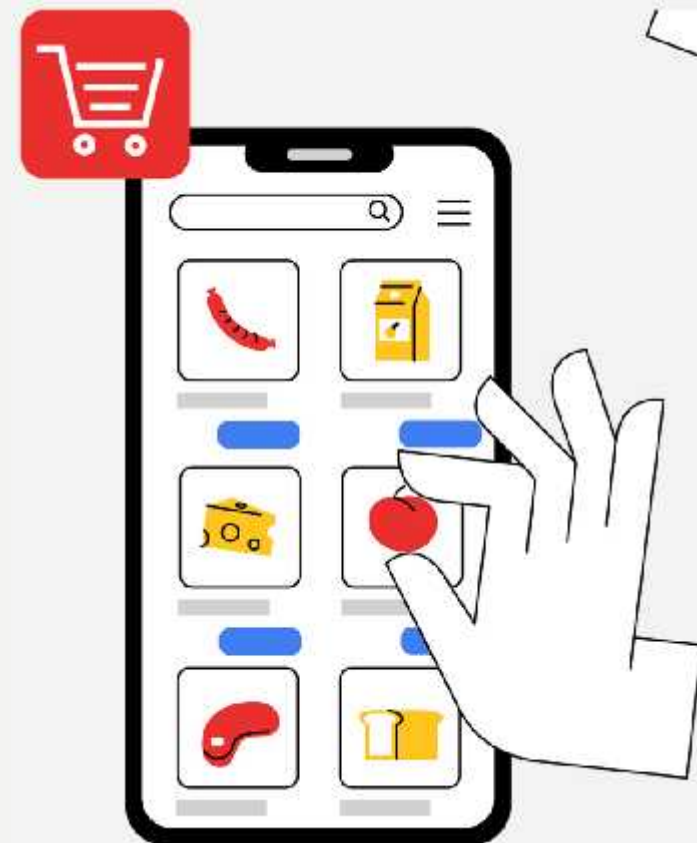
,

14-

.



ПРАВО НА ИЗБОР



ПРАВО ДА БЪДЕТЕ ЧУТИ

:

.

.

:

,

(
).

(ECC-Net)

.

,

-

.

:



?

,

ECC-Net

.



ПРАВО НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

↩ 14-
2
2-
ADR (
6
ADR.



ПРАВО НА ПОТРЕБИТЕЛСКО ОБРАЗОВАНИЕ

:

.

:

.

, in

.



:

Instagram.”

,

“

да



ЗАБРАНА НА НЕЛОЯЛНИ ПРАКТИКИ

„

„

„

„

„

„

„

„



„-70%

„

„

„

„



ДИГИТАЛНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

:

,

:

(Spotify, Netflix)

.

:



(DLC/

),

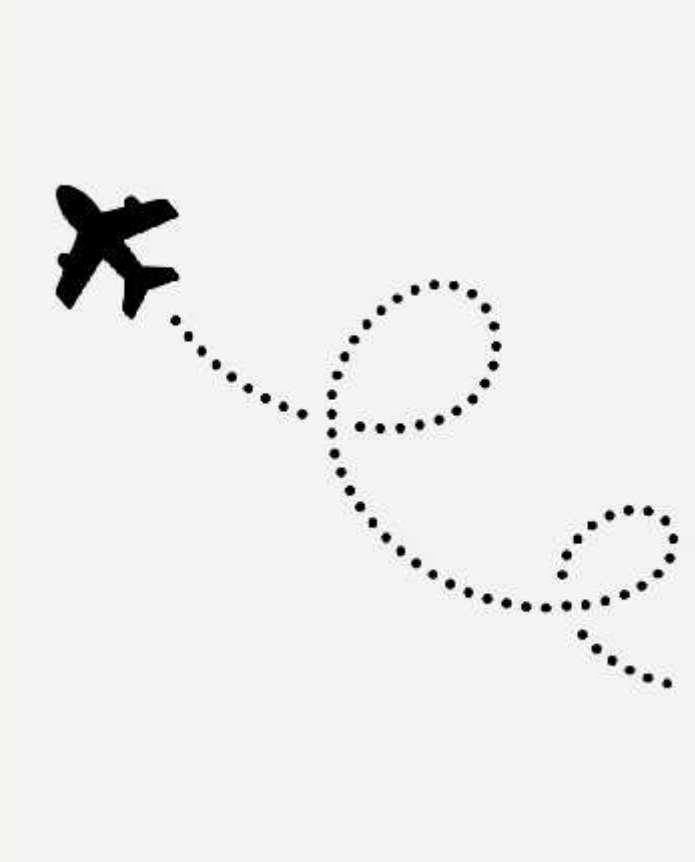


ПРАВО НА ОТКАЗ

14 , : , .
14 , : , .
(). + 14
, 12 .
: , , , 14
.

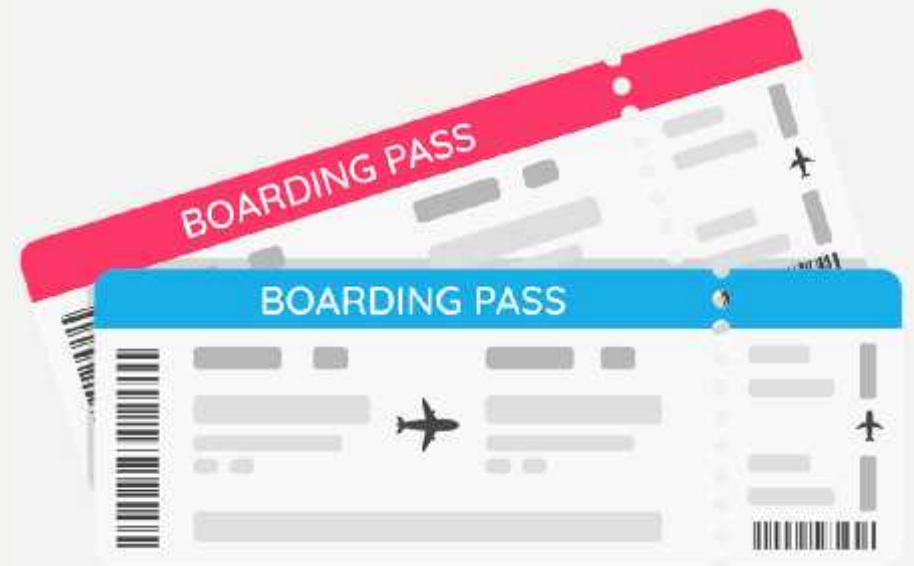


ПЪТНИЧЕСКИ ПРАВА



AIR PASSENGER RIGHTS

- : 600 €
 - , .
 - , .
 - , .
- ✈ : 5
- ✈ , 400 €.



ДРУГИ ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ

60

,

,

,

(250)

2+

,

90




МЕХАНИЗМИ ЗА ПРИЛАГАНЕ В ЕС

(enforcement)?




РОЛЯТА НА ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ

- **Разработване на политики**

 Определя правилата и приоритетите на ЕС за защита на потребителите.


Пример: Нови правила за дигитално съдържание като приложения и стрийминг услуги.

- **Координация и подкрепа**

 Работи с националните органи за прилагане на законите.


Пример: Помага на местните агенции да спират нелоялни онлайн магазини.

- **Прилагане на правилата**

 Предприема действия срещу компании, които нарушават правилата.


Пример: Съвместни действия на ЕС срещу фалшиви онлайн магазини.

- **Образование и информация**

 Финансира кампании и поддържа платформи като **Your Europe**.


Пример: Кампании в TikTok и Instagram, предупреждаващи за измами.

- **Мониторинг и докладване**

 Проследява нелоялните практики и жалбите на потребителите.

Пример: **EU Consumer Scoreboard** показва кои държави защитават най-добре купувачите.

- **Дигитална и трансгранична защита**

 Предприема действия срещу опасни платформи или приложения.

Пример: Санкции срещу платформи, които не премахват измамни реклами.



Роля на националните органи



:

.

.

,

(

.

).



:

- : Commission for Consumer Protection
- : Italian Competition Authority
- : General Secretariat for Consumer Affairs

:



,

,

.

,

,



Какво е финансова грамотност?


—
: ,
, ,
— ,
.


- 1: 50 € .
,
?
2: „0%“ .
?
.



Как се свързва с правата на потребителите

- **Права на потребителите** = законите, които ви защитават, когато купувате стоки или използвате услуги.
- **Финансова грамотност** = уменията да разбирате как работят парите, да разпознавате подвеждащи практики и реално да използвате тези права.

 **Пример 1:** Поръчвате маратонки онлайн. Магазинът е длъжен да покаже реалната цена, включително доставката. Ако познавате правата си, няма да платите повече от очакваното.

 **Пример 2:** Стрийминг услуга рекламира „безплатен пробен период“, но скрива таксите в дребния шрифт. С финансова грамотност прочитате условията и отменяте абонамента, преди да започне плащането.

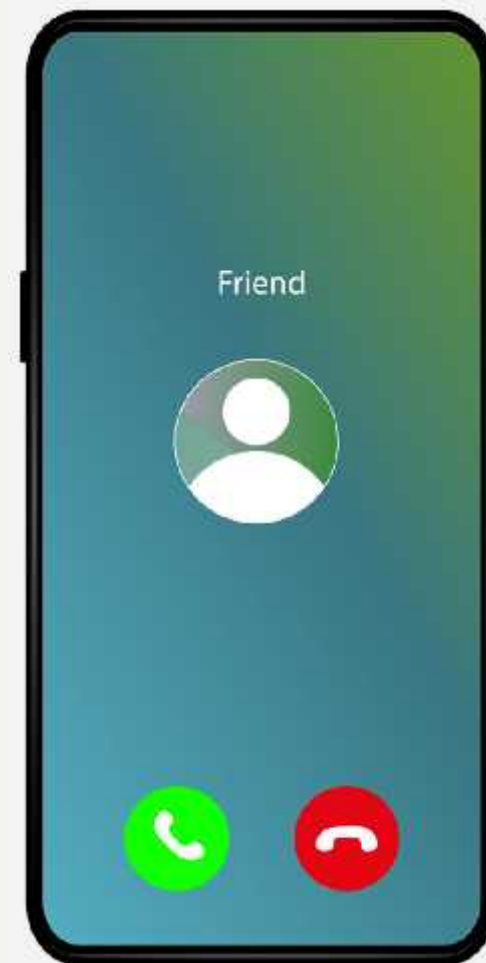


Информация и разбиране

- **Ваше право:** компаниите трябва да предоставят ясна и честна информация.
- **Ваше умение:** да разбирате термини като „ГПР“, „лихвен процент“ или „скрити такси“.

👉 **Пример 1:** Мобилен план е рекламиран като „15 € на месец“, но в дребния шрифт има „такса за активиране“ от 5 €. Вие я забелязвате преди да подпишете договора.

👉 **Пример 2:** Купувате слушалки онлайн. Уебсайтът трябва да показва пълната цена, срока за доставка и възможността за връщане.



Капанът на договора за телефон


„17...“
а, че всеки месец има и „административни“
иди, че реалната цена е 25 €.




👉 **Поука:** Финансовата грамотност означава да проверявате всички разходи, преди да подпишете договор.

Право на избор

- – **Ваше право:** свободата да избирате между различни оферти.
- – **Ваше умение:** да сравнявате реалните разходи, а не само това, което рекламите твърдят.

 **Пример 1:** Два фитнеса струват по 20 € на месец. Единият обаче добавя скрита „такса за записване“ от 50 €. Вие избирате по-изгодната оферта.

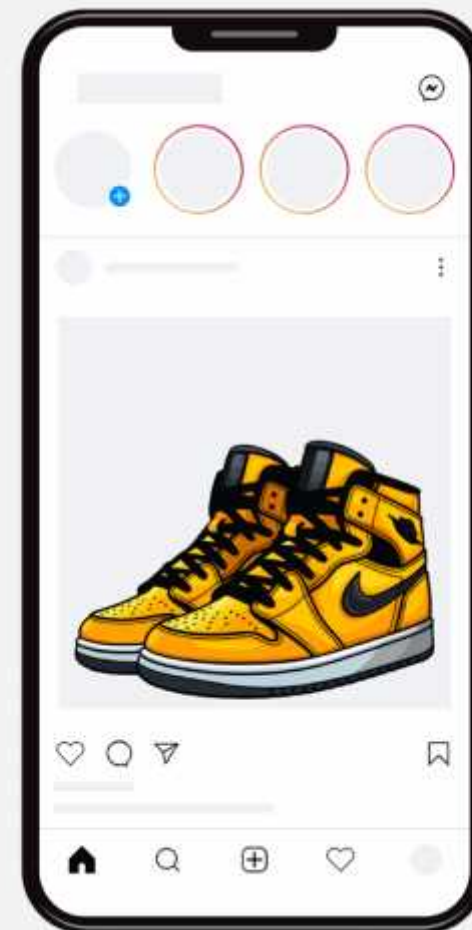
 **Пример 2:** Две приложения за музикален стрийминг струват по 5 € на месец. Едното предлага студентска отстъпка, а другото начислява допълнителна такса за офлайн слушане. Сравнявате условията и избирате по-добрия вариант за вас.



Фалшивите маратонки онлайн

Иван, на 16 години, поръчал маратонки от атрактивна реклама в Instagram с „-70% НАМАЛЕНИЕ“. Те никога не пристигнали, а продавачът изчезнал. Той не знаел, че може да използва европейската онлайн платформа за жалби, за да получи помощ.

👉 **Поука:** Правата на потребителите ви защитават, но само ако знаете как да ги използвате.



Образование и превенция

- – **Ваше право:** достъп до информация, кампании и съвети относно парите и безопасността.
- – **Ваше умение:** да използвате тези знания, за да избягвате капани и измами.


📱 **Пример 1:** Реклама в Instagram обещава „Забогатея бързо с криптовалюти“. Понеже сте научили за подобни измами, я игнорирате.

📱 **Пример 2:** Получавате текстово съобщение: „Банковата ви сметка е блокирана, натиснете този линк“. Знаете, че това е фишинг и изтривате съобщението.



Абонаментът за стрийминг

18
“ ”
й
.
,
.

 **Поука:** Познаването на правата ви + бързата реакция = без загуба на пари.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Правата на потребителите дават правилата.
- Финансовата грамотност ви дава способността да използвате тези правила.
- **Заедно:** по-безопасни избори, по-малко грешки и по-голям контрол върху парите ви.

☞ **Пример 1:** Избягвайте неочаквани сметки, защото винаги проверявате дребния шрифт.

☞ **Пример 2:** Не се поддавайте на онлайн измами, защото познавате правата си и знаете как да защитите парите си.

☞ **Пример 3:** Вземате по-разумни решения, например сравнявате банкови оферти, преди да откриете сметка.

Учене с хумор

„Не позволявай на съмнителни търговци да те заблуждават – единственото, което трябва да те заслепява, са LED крушките.“

„Дребен шрифт? По-скоро съмнителна работа – прочети го, преди да подпишеш.“

„Правата на потребителите са като касовите бележки – винаги ги пази, ще ти трябват, когато нещата се объркат.“

„Политиката за връщане е истинският бутон ‘undo’ в реалния живот.“

„Измамите са като стряскащи моменти в игра – не се хващай.“

„Познавай правата си така, както познаваш триковете в Roblox.“

„Пази портфейла си така, както пазиш базата си в Minecraft.“

„Финансова грамотност = най-добрият cheat code ➡ .“



:

ВАШ РЕД

(, ,)

, (, ,).



:

4–5

.



:

(, ,), .
(,).



:

(„ “).

(30),

,

(, ,

,
: „

).

Minecraft –

!“

.

.

.

.



:

(„ “+ „ “),

.

10

.

Meme

TikTok.

Лов на скрити такси (10-минутна проверка на договор)

10

Упражнение 1 (3 минути)

☐

?

,

☐

,

?

☐

?

☐

?

☐

?

☐

?

☐

?

☐

”

,

“,

,

?

☐

?

☐

12

,

?



StreamPlus

€4.99/месец

- ✓ Отмени по всяко време.
- 📅 7-дневен пробен период!
- ⚠ Може да се прилага такса за активиране.
- ★ Налични първокласни функции.

Упражнение 2

[2 МИНУТИ]

Онлайн магазин рекламира:

Гейминг слушалки

Бяха: 120 €

Сега: 60 € (-50%)

Най-ниска цена през последните 30 дни: 65 €

Отговорете на два въпроса:

Това наистина ли е намаление от 50%?

Какво е реалното намаление на цената?

**Фалшива отстъпка или
Истинска сделка? % ?**

Геймърски Слушалки



Беше €120
Сега €60 (-50%)

Най-ниска цена в последните 30 дни: €65

-50%

Коя оферта всъщност е по-изгодна?

- Изчислете общата цена, ако останете за **12 месеца**.
- Изчислете **средната реална месечна цена** за всяка оферта.
- Изчислете общата цена, ако **прекратите след 5 месеца**.
- Решете коя оферта е по-добра:
за **дългосрочно ползване (12 месеца)**
за **краткосрочно ползване (5 месеца)**

Оферта А

3,99 € на месец за първите 3 месеца

8,99 € на месец след това

12 € такса за активиране

1,50 € месечна такса за обслужване 12-месечен договор
(не може да се прекрати по-рано)

Оферта В

7,50 € на месец

25 € такса за присъединяване

Първият месец е безплатен

Може да се прекрати по всяко време

5 € такса за прекратяване, ако отмените преди 6 месеца



Къде може потребителят да подаде жалба или сигнал?

- Директно до търговеца (писмена жалба – имейл или контактна форма)
- Национален орган за защита на потребителите
- Орган за алтернативно решаване на спорове (ADR)
- Европейски потребителски център (ECC-Net) – за трансгранични случаи в ЕС
- Платформа за онлайн решаване на спорове (ODR) при онлайн покупки в ЕС



Защо няма единна процедура за подаване на жалби на ниво ЕС?

- Няма универсална процедура стъпка по стъпка за подаване на потребителски жалби на ниво Европейски съюз.
- Разглеждането на жалби и механизмите за правоприлагане са организирани на национално равнище. Всяка държава членка определя свои компетентни органи, формални изисквания, канали за подаване, срокове и стандарти за доказване.
- Поради тази причина не е предвидена единна процедура, тъй като тя може да подведе потребителите. Вместо това се предоставя структурирана информация за надеждни входни точки — институции и механизми, към които потребителите могат да се обърнат, когато възникне проблем с търговец.



Допълнителни ресурси





ASSOCIAZIONE

URT



IDEE IN FUGA
COOPERATIVA SOCIALE



cre thi dev
creative thinking development



АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA). Neither the European Union nor EISMEA can be held responsible for them.