



ПОТРЕБИТЕЛИ

*Доклад IV по проект „Правата ми в действие“, изпълняван от
Сдружение „Департамент за правна култура“ с
финансовата подкрепа на Фондация „Америка за България“
/11-ти март 2015 г./*

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Проучването

1. Същност на проекта и изследването.
2. Профил на анкетиранияте граждани.
3. Методология на извършване на изследването.

II. Качествен, количествен анализ и изводи

1. Кредитите - малко права, много проблеми.

- Банковата ми сметка е запорирана. Има ли спасение?
- Потребителски кредит
- Типичната реакция на една банка, ако не си плащам потребителския кредит
- Ще ставам поръчител. За какво да внимавам и какви са правата ми?
- Небанкови кредитни институции

2. Потребителите на мобилни услуги - по-добре, но все още далеч от целта.

- Телефонът ми е кодиран от мобилен оператор
- Разсекретено! Пренос на мобилен номер I и II част
- Правата ми в договор с мобилен оператор
- Новите правила на играта при разговори в роуминг

3. Колко струват бързите пари?

- Бързи пари срещу залог
- Правата ми при сключване на договор за заем в заложна къща

4. Правата ми като потребител на услуги online.

- Писна ми от СПАМ. Какви са правата ми?
- Все още ме тормози СПАМ;
- Пазарувам онлайн. Какво са правата ми?

5. Правата ми като купувач - знам, че ги има, но само дотам.

- Бихте ли купили крадена стока?
- Правото ми на рекламация
- Какво е лизинг и какво трябва да знам, когато купувам кола на лизинг?
- Какво трябва да съдържа договорът ми за лизинг?

6. Колкото “по-обществено” е мястото, толкова повече възможности за нарушаване на правата ми.

- Ползването на тоалетна е безплатно за клиенти на заведението!
- Правата ми като непушач
- Правата ми като пушач

7. Транспортът - много права на хартия, малко в действие.

- Имам ли права в маршрутките в София?
- Имам ли права в таксиметровия автомобил?
- Какво да правя, ако някой е ровил в багажа ми по време на самолетно пътуване?
- Правата ми в градския транспорт
- Пътник + права = приятно пътуване с автобус в ЕС
- Пътник + права = приятно пътуване с влак в ЕС
- Самолетният ми полет е отменен. Какви права имам?

8. Ток и парно - потребителски кошмар със светлина в края на тунела.

- Как да се откача от парното на топлофикация?
- Какво да направя, ако сметката ми за ток е неправилна?
- Смяна на доставчик на електроенергия за юридически лица

9. Колко “лични” са личните ми данни?

- Защита на личните ми данни.

10. Лоялни клиенти - не и при нелоялни търговски практики

- Каква информация имам право да получа като потребител?
- Агресивни нелоялни практики на търговците
- Нелоялни търговски практики

Същност на проекта и изследването

“Правата ми в действие” демонстрира Правата (т.нар. от нас статии) от 12-те житейски категории на pravatami.bg в динамична и “жива среда”. Проектът се реализира от Сдружение “Департамент за правна култура” с финансовата подкрепа на Фондация “Америка за България”. Екипът на pravatami.bg е двигателят на инициативата.

Краткосрочна цел: да се извлече и анализира обратната връзка от последователите на pravatami.bg, да се направят количествени и качествени изводи във връзка с опита от правото в действие. Така имаме възможност за предизвикване на дискусии по определени проблеми и последващото им ефективно разрешаване.

Запознаването с основните права и задължения, представено не статично, а в своята динамика, води до ефективно отстояване на права от различни клонове на правото, както и до повишаване на правната култура в българското общество. Това е дългосрочната цел на проекта.

Чрез “Правата ми в действие” се доразвива мисията на pravatami.bg. Екипът моделира и управлява отворена и безплатна онлайн платформа, която се утвърди като средище за практична и полезна правна информация, поднесена по

един разбираем и лесно запомнящ се начин. Нещо повече – сайтът се превърна в място за споделяне на опит във връзка с всяко конкретно “Право”.

Профил на анкетираните граждани

Направеното проучване няма претенции да бъде представително, защото не е правено върху представителна извадка от българските граждани. Профилът на хората, взели участие в допитването е следният:

- ◆ В периода 01.01.2015 – 10.03.2015 г. 238 490 граждани са посетили онлайн платформата pravatami.bg.
- ◆ 95 % са от България.
- ◆ 45 % са от София, 9 % Пловдив, 8 % Варна, 5 % Бургас, 3 % Стара Загора. Другото се дели между останалите градове в страната.
- ◆ 15 735 души всеха участие във въпросниците.
- ◆ Всеки въпросник е получил отговори средно от 425 души.
- ◆ Демографските данни са 46 % жени, 54 % мъже:
 - 13-17 годишни. 0 % жени, 1 % мъже.
 - 18-24 годишни. 12.5 % жени, 15 % мъже.
 - 25-34 годишни. 15.5 % жени, 17 % мъже.
 - 35-44 годишни. 6.5 % жени, 9 % мъже.
 - 45-54 годишни. 5.5 % жени, 7 % мъже.
 - 55-64 годишни. 3 % жени, 2.5 % мъже.
 - 65+ годишни. 3 % жени, 2.5 % мъже.

Методология на извършване на изследването

- ◆ Използван софтуер за събиране на обратната връзка от въпросниците със затворен и отворен характер – *Survey Monkey*.
- ◆ Канали за разпространение на информацията:
 - Онлайн платформата pravatami.bg.
 - Фейсбук страницата на pravatami.bg.
 - Мобилното приложение за iOS, Android & Windows Phone „Правата ми“
 - Е-бюлетинът на pravatami.bg.
 - Партньорски организации и медии.
- ◆ Количествен анализ, изразен в проценти на базата на брой отговори, събрани и систематизирани в два основни раздела с подраздели.
- ◆ Качествен анализ, изграден на основата на количествения, обществената значимост на дадените отговори и тяхната връзка с конкретни разпоредби от приложимото законодателство.
- ◆ Категориите и подкатегиите са както следва:

1. Кредитите - малко права, много проблеми.

- Банковата ми сметка е запорирана. Има ли спасение?
- Потребителски кредит

- Типичната реакция на една банка, ако не си плащам потребителския кредит
- Ще ставам поръчител. За какво да внимавам и какви са правата ми?
- Небанкови кредитни институции

3. Потребителите на мобилни услуги - по-добре, но все още далеч от целта.

- Телефонът ми е кодиран от мобилен оператор
- Разсекретено! Пренос на мобилен номер I и II част
- Правата ми в договор с мобилен оператор
- Новите правила на играта при разговори в роуминг

4. Колко струват бързите пари?

- Бързи пари срещу залог
- Правата ми при сключване на договор за заем в заложна къща

5. Правата ми като потребител на услуги online.

- Писна ми от СПАМ. Какви са правата ми?
- Все още ме тормози СПАМ;
- Пазарувам онлайн. Какво са правата ми?

6. Правата ми като купувач - знам, че ги има, но само дотам.

- Бихте ли купили крадена стока?
- Правото ми на рекламация
- Какво е лизинг и какво трябва да знам, когато купувам кола на лизинг?
- Какво трябва да съдържа договорът ми за лизинг?

6. Колкото “по-обществено” е мястото, толкова повече възможности за нарушаване на правата ми.

- Ползването на тоалетна е безплатно за клиенти на заведението!
- Правата ми като непушач

- Правата ми като пушач

7. Транспортът - много права на хартия, малко в действие.

- Имам ли права в маршрутите в София?
- Имам ли права в таксиметровия автомобил?
- Какво да правя, ако някой е ровил в багажа ми по време на самолетно пътуване?
- Правата ми в градския транспорт
- Пътник + права = приятно пътуване с автобус в ЕС
- Пътник + права = приятно пътуване с влак в ЕС
- Самолетният ми полет е отменен. Какви права имам?

8. Ток и парно - потребителски кошмар със светлина в края на тунела.

- Как да се откача от парното на топлофикация?
- Какво да направя, ако сметката ми за ток е неправилна?
- Смяна на доставчик на електроенергия за юридически лица

9. Колко “лични” са личните ми данни?

- Защита на личните ми данни.

10. Лоялни клиенти - не и при нелоялни търговски практики

- Каква информация имам право да получа като потребител?
- Агресивни нелоялни практики на търговците
- Нелоялни търговски практики

В настоящия, четвърти по ред, доклад по проекта “Правата ми в действие” ние, екипът на pravatami.bg разглеждаме потребителските права, като например правата на потребителите в отношенията с мобилните оператори, електроразпределителните дружества и дружествата за топлоснабдяване, с банките и небанковите кредитни институции и др. Потребителските права и по-точно тяхното зачитане често е мерило за благосъстоянието на обществото.

В доклада ще представим информация относно:

- степента на запознатост на потребителите с техните права;
- какъв е опитът на потребителите на pravatami.bg при упражняване на тези права, кои от правата им се спазват и кои не;
- какви са позитивните тенденции при упражняване на правата, както и какви са най-често срещаните нарушения.

Събраната информация ни помага да черпим идеи за нови права и повишаване на правната култура на гражданите в специфични области.

Нашите изводи

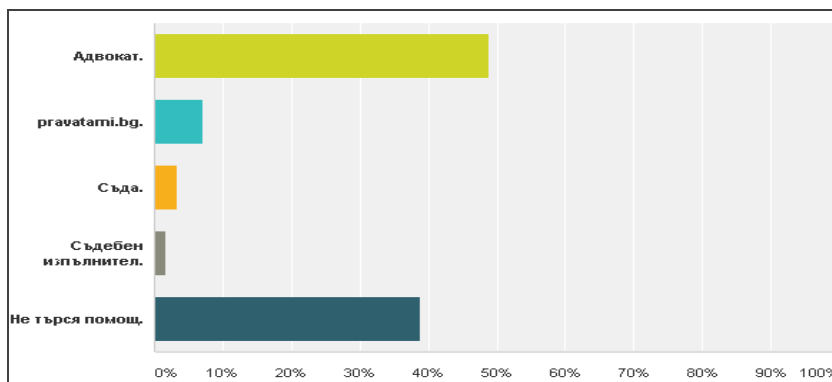
1. Кредитите - малко права, много проблеми.

В условията на световна икономическа криза, когато пазарите са нестабилни и се свиват, приходите от продажби намаляват, а безработицата расте, липсата на покупателни средства за поддържането на един нормален и приемлив стандарт на живот сред населението е предпоставка за увеличаване броят на потребителите, вземащи кредити. Вземите на заем пари обаче не винаги водят до трайно подобряване благосъстоянието на отделния потребител, до излизането му от кризата. Напротив, чести са не само случаите, в които парите по кредита не се връщат, но и тези, в които правата на кредитополучателя се засягат. В настоящия, четвърти по ред, доклад избрахме да изследваме опита на потребителите в отношенията им с банкови и небанкови кредитни институции, като включително разгледахме и ситуациите на неплащане на задълженията по кредита и на заповест за арест на банкови сметки. Обърнахме внимание и на поръчителството, като доста срещано при кредитните отношения.

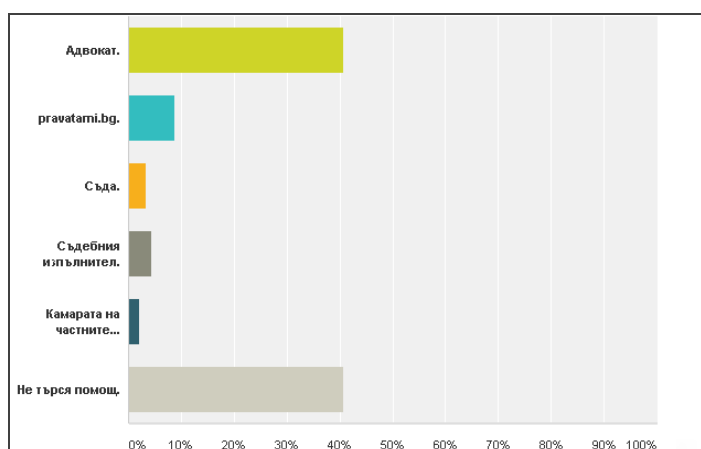
Познаваме ли правата си като потребители?

На въпроса към кого бихте се обърнали за помощ, ако банковата Ви сметка е заповестована, 40 % са отговорили, че биха потърсили съдействие от адвокат, 8 % ще отворят сайта „pravatami.bg“, а 3 % ще гласуват доверие на съда, ЧСИ и Камара на ЧСИ. Около 40 % въобще не биха потърсили помощ. Относително същият е процентът (46 % - адвокат, 11 % - сайта „pravatami.bg“, 40% - не търся помощ) отговорили на въпроса от кого бихте потърсили помощ, ако банката иска да върнете предсрочно взетия опребителски кредит. Аналогична е и ситуацията, когато на запитаните поръчители им предстои да платят чуждо задължение – 49 % заявяват, че ще се обърнат за съвет към адвокат, 7 % ще потърсят отговори на своите въпроси относно поръчителството на сайта „pravatami.bg“, а 40 % въобще няма да потърсят съдействие.

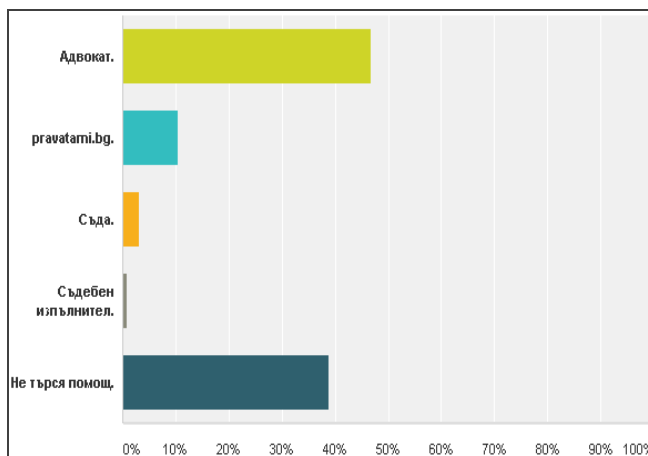
Поръчител си и трябва да плащаш чуждо задължение. Търсиш помощ от?



Запорират банковата ти сметка. Търсиш помощ от?



Банка иска да ѝ върнеш потребителския кредит предсрочно. Търсиш помощ от?



По-различна е обаче ситуацията при т.нар. „бързи кредити“ от небанкови финансови институции – при проблеми с изтегления „бърз“

кредит едва една трета биха потърсили помощ, като половината от тази една трета ще се обърнат към адвокат, а 7% ще отворят сайта „pravatami.bg“.

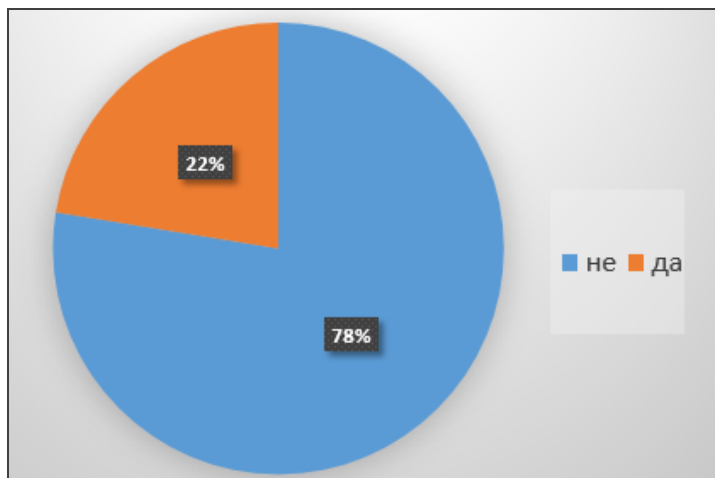
От дадените от потребителите отговори по поставените в анкетите относно кредитите въпроси може да се направи ясният и недвусмислен извод, че степента им на запознатост с правата им като страна по договор за кредит, независимо от вида кредит – „бърз“, потребителски или друг, не е висока. Мнозинството от запитаните биха се обърнали за помощ към адвокат, като приблизително една десета от всички запитани споделят, ще отворят сайта „pravatami.bg“.

Кои права се спазват и кои не?

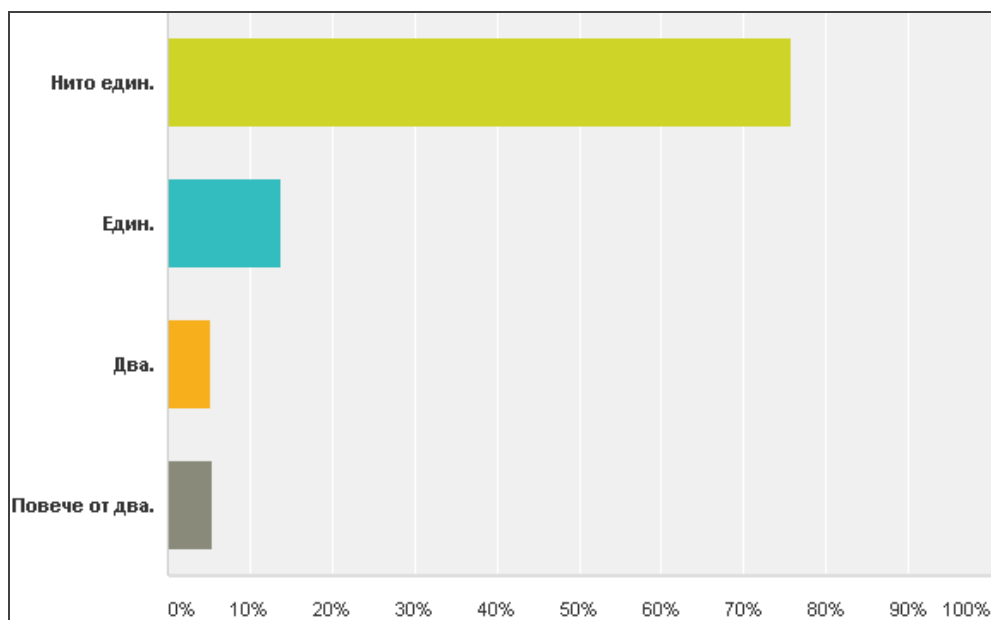
На въпроса бил ли си поръчител приблизително една четвърт от запитаните отговарят утвърдително, като най-честите случаи на поръчителство са в полза на близък човек – от семейството или приятел. Под 10 % е броят на поръчителите, които обаче реално са заплатили дължимите по кредита задължения, като на приблизително една трето това се е налагало повече от веднъж. Независимо от това, от отговорилите утвърдително на въпроса били ли сте поръчители приблизително 60 % броят на поръчителите, водили дело срещу лицето, за което са поръчителствали е много нисък – едва 2 %. От събраните данни може да направим извода, че мнозинството от лицата, за които е поръчителствано изплащат лично, със свои или взети назаем средства, задълженията по кредитите си.

Приблизително една четвърт (22%) от запитаните споделят, че са теглили потребителски кредит, като най – честите посочвани причини за това са: обучение, лечение, ремонт, битови нужди, кола. Почти половината от взелите кредит изплащат по повече от един такъв.

Теглил ли си
потребителски
кредит?

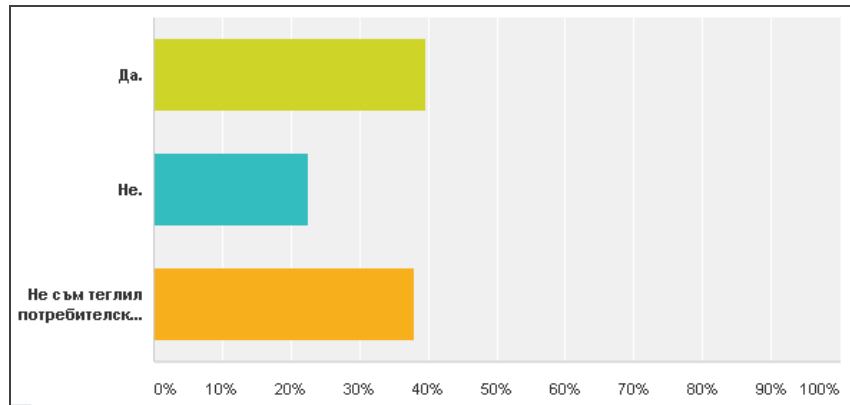


Колко кредита
изплащаш?

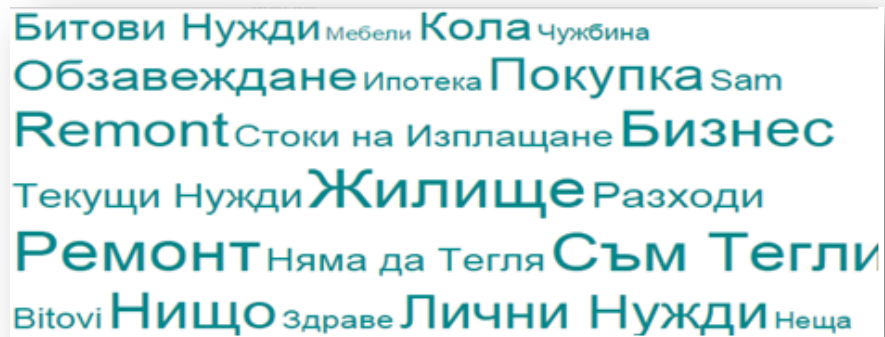


От 54 % отговорили утвърдително на въпроса вземали ли сте потребителски кредит, едва на 7%, или една осма, се е случвало банката да обяви предсрочна изискуемост на задълженията по кредита. Независимо от това, броят на тези, които плащат вноските по кредита си в срок и на тези, които закъсняват с плащанията, е относително равен. От изтелилите кредит две трети споделят, че им е била предоставена достатъчно информация за условията по договора.

При теглене на кредит беше ли ти предоставена достатъчно информация за условията по договора?

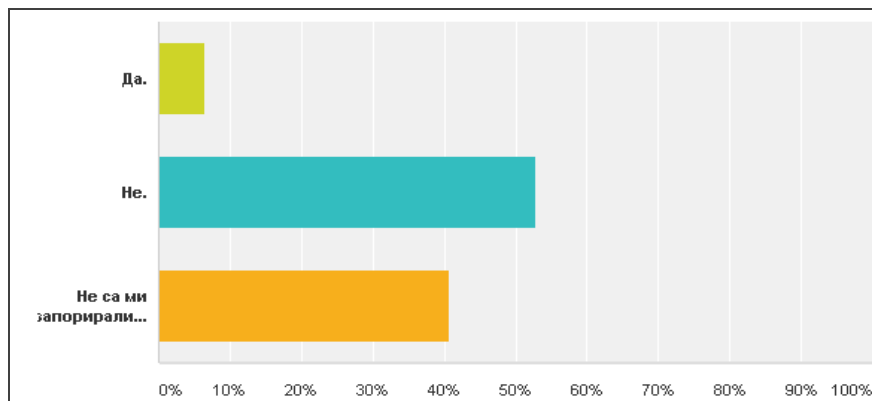


Защо изтегли потребителски кредит?



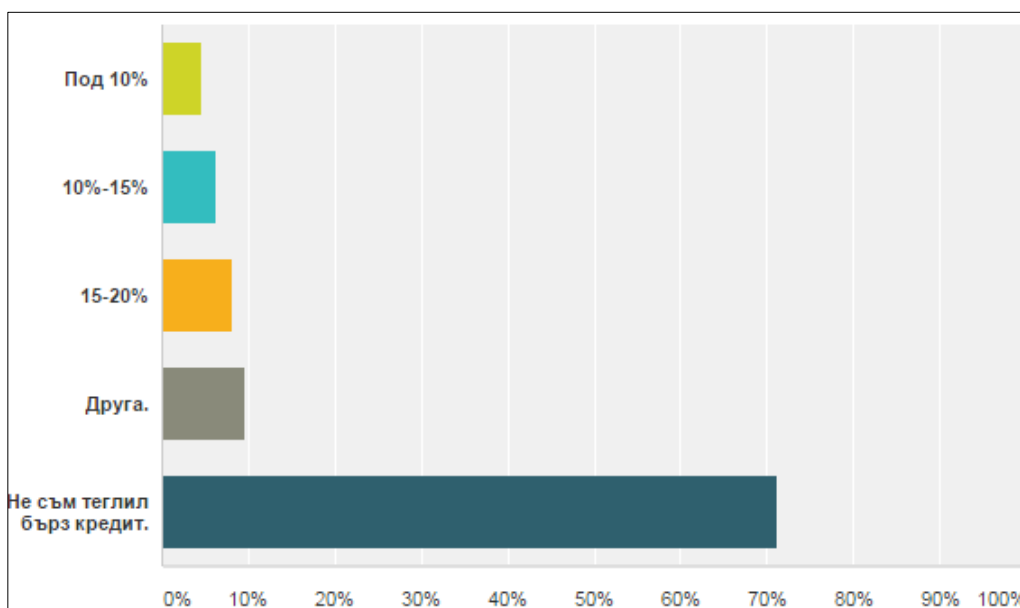
За неплатени задължения по кредит, към НАП или дружество – доставчик на комунални услуги – Топлофикация, е запорирана сметката едва на 16 %, като само 6 % от потребителите, адресати на тази мярка за принудително изпълнение са обжалвали наложения от съдебен изпълнител заповор като незаконосъобразен.

Обжалвал ли си налагането на запор върху банковата ти сметка.



Една пета от анкетираните потребители споделят, че са теглили т.нар. „бърз“ кредит от небанкова финансова институция, като тук следва да посочим негативния факт, че броят на тези, които са се запознали с общите условия преди тегленето на кредита и тези, които не са е относително равен. Друг негативен факт, който трябва да бъде изтъкнат при „бързите“ кредити е прекалено високата лихва – над една трета от потребителите, взели такъв кредит споделят, че лихвата по кредита е била над 20 %.

Каква беше лихвата ти по кредита от небанкова институция?



Нарушения и защита на потребителите

На база на направеното проучване стигнахме до извода, че най-честите нарушения на правата на потребителите в областта на кредитирането са следните:

» На етапа на сключване на договора за кредит – дори и да предоставят писмено всички условия по договора на кредитополучателя, много малко от представителите на кредитните институции си правят труда да ги разяснят на разбираем и достъпен език на вземащия кредит. Така на практика излиза, че кредитополучателят, макар и формално уведомен и съгласен с условията, всъщност не е съвсем наясно какво подписва.

» На етапа на изпълнение на договора за кредит – тук съществуват множество и различни форми на нарушение на правата на потребителите, като най-честите са начисляване на по-високи от договорените лихви, начисляване на „несправедливо“ високи лихви (при бързите кредити), използване на незаконосъобразни практики по отношение на длъжника като напр. телефонен тормоз в неподходящи часове от денонощието – напр. рано сутрин (от т.нар. колекторски фирми за събиране на вземания).

» На етапа на принудително събиране на вземанията по кредита – най-честите нарушения тук са свързани с незаконосъобразно налагане на запори върху парични средства по банкови сметки, върху които средства по закон не може да се насочва принудително изпълнение, напр. пенсия и др., както и несвоевременно и ненадлежно уведомяване на длъжника за наложения запор (половината от потребителите, чиито банкови сметки са били запорирани споделят, че са разбрали за това от „банкомата“).

Тези и други нарушения на правата на потребителите могат да бъдат минимализирани ако условията по договорите за кредит се предоставят на разбираем и достъпен за потребителя език и ако държавата засили регулацията върху т.нар. „бързи“ кредити, ноторно известни с прекомерно високите лихви.

2. Потребителите на мобилни услуги - все по-добре, но още далеч от целта.

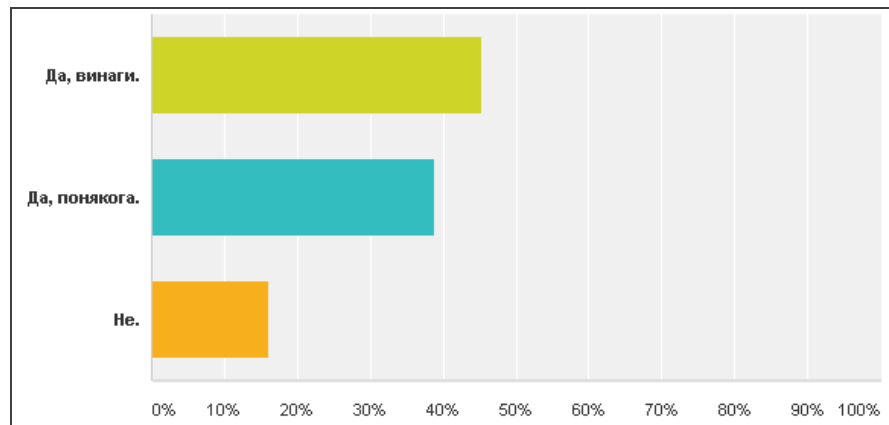
В днешните условия на глобализация необходимостта от бързина на комуникациите само за няколко години превърна мобилния телефон от „скъпа играчка“ в „необходимост“ (40 % от отговорилите заявяват, че имат повече от един мобилен телефон, а 60 % говорят с роуминг в ЕС). Да, обаче притежанието на мобилен апарат върви ръка за ръка с „обвързването“ с един или друг мобилен оператор, а отношенията между потребители и мобилни оператори не винаги „розови“ и „безоблачни“. В направеното от нас проучване зададохме на потребителите въпроси относно това доколко са запознати с правата си по договора с мобилен оператор, какъв опит имат в прехвърлянето на мобилен номер, разкодирането на кодиран от мобилния оператор телефон и използването на роуминг услуги.

Познаваме ли правата си като потребители?

На въпроса от кого търсиш информация, когато искаш да смениш мобилния оператор, но да запазиш номера си, 40 % от анкетираните са споделили, че въобще не търсят информация, приблизително толкова биха се обърнали към новия мобилен оператор, едва 6 % - към стари или към приятел. 10 % от анкетираните пък са на мнение, че необходимата информация могат да открият на сайта “pravatami.bg”.

При надписана сметка за роуминг отново 40 % от запитаните дават отговор, че не биха потърсили помощ, 37 % биха се обърнали към мобилния оператор, 13 % - към Комисията за защита на потребителите, а 3 – 4 % към адвокат и към “pravatami.bg”.

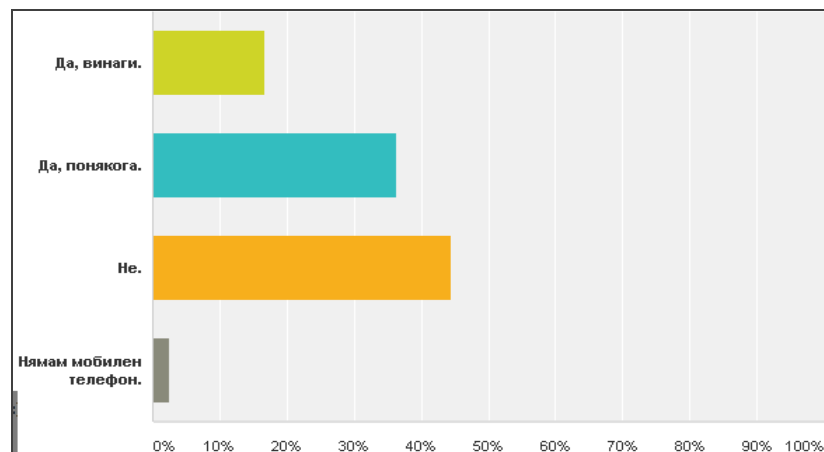
**При сключване
на договор
четеш ли
общите
условия?**



Направеното от нас проучване показва, че сравнително нисък, и все пак реално съществуващ процент, от потребителите на мобилни услуги – 16 %, въобще не четат общите условия при сключване на договор с мобилен оператор. От отговорилите утвърдително на същия въпрос относително равен е броя на тези, които четат общите условия винаги и тези, които правят това само понякога.

Не така стоят нещата при промените в тези условия – притеснително висок – 45 % е броят на тези, които признават, че въобще не следят за промени в общите условия на мобилния оператор. От отговорилите утвърдително 54 % едва 16 % правят това винаги, останалите споделят, че това им се случва понякога.

**Следиш ли за
промени в
общите
условия на
мобилния
оператор?**



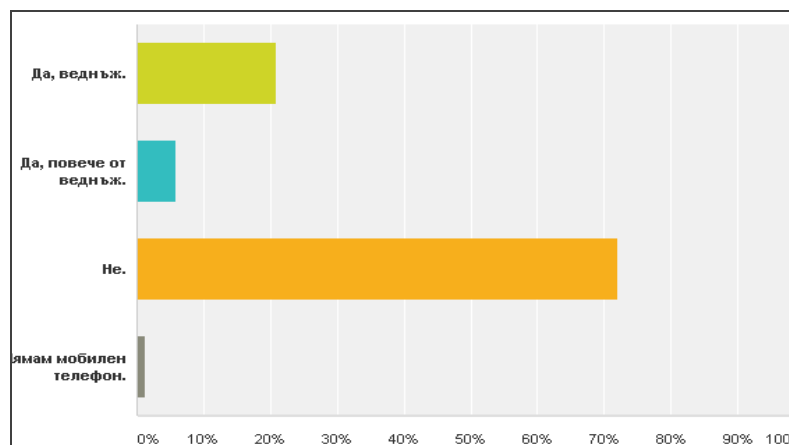
Всички тези данни ни позволяват да направим следния извод относно степента на запознатост на потребителите с правата им – мнозинството

от потребителите е наясно с едно, че при подписване на договор с мобилен оператор е важно да четете общите условия. По отношение на осведомеността относно упражняването на останалите права – прекратяване на договор, прехвърляне на мобилен номер и разкодиране на телефон – повече от половината споделят, че не могат да се справят сами и биха потърсили чужда помощ – от сайта “pravatami.bg”, адвокат, мобилния оператор, КЗП или приятел.

Кои права се спазват и кои не?

На въпроса прекратявал ли си предсрочно договора си с мобилен оператор утвърдително са отговорили около една четвърт от потребителите, като на 5 % от тях това се е случвало повече от веднъж. Като основни причини за подобен избор потребителите изтъкват по – добрите оферти, предлагани от друг мобилен оператор, както и некоректното отношение от страна на стария мобилен оператор. На въпросът какви трудности срещнахте при предсрочното прекратяване на договора с мобилния оператор мнозинството от потребителите посочват арогантно и неотзивчиво отношение от страна на представителите на мобилния оператор, изразяващо се в немалко случаи във викове и заплахи със съд, като основен проблем.

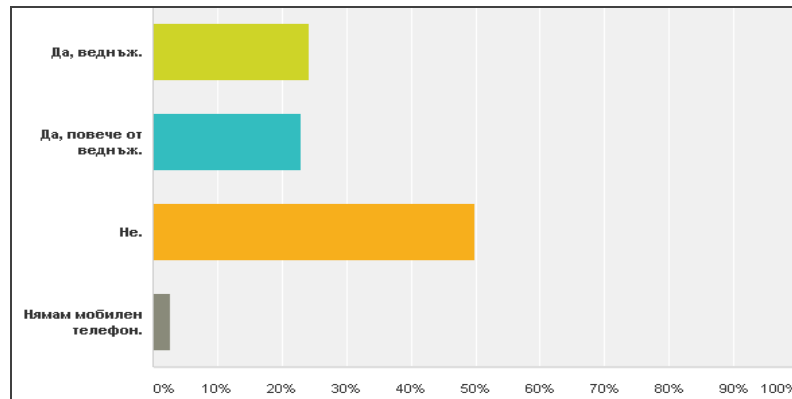
Прекратявал ли си предсрочно договор с мобилен оператор?



Нашето проучване показва, че прекратяването и продължаването на договорите с мобилни оператори е един от аспектите на отношенията потребител на мобилни услуги – мобилен оператор, в който правата на потребителите се нарушават най-много. Като доста притеснителен

може да бъде окачествен фактът, че на почти половината от потребителите (49 %) се е случвало договорът им да бъде продължена автоматично от мобилния оператор, без тяхното изрично съгласие. Още по-необнадеждаващ е фактът, че при 22 от тези 49 % този случай не е бил еднократен.

**Договорът ти с
мобилен
оператор
продължаван
ли е
автоматично
без твоето
съгласие?**

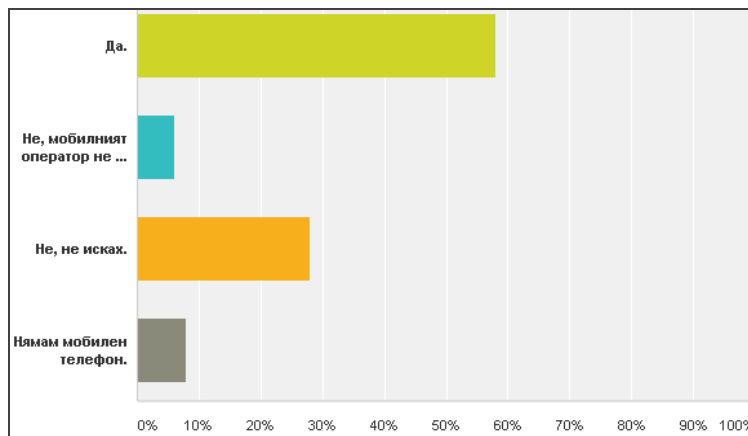


Отношенията потребители мобилни оператори са проблемни и в още два аспект, а именно преносът на мобилен номер и разкодирането на мобилен телефон.

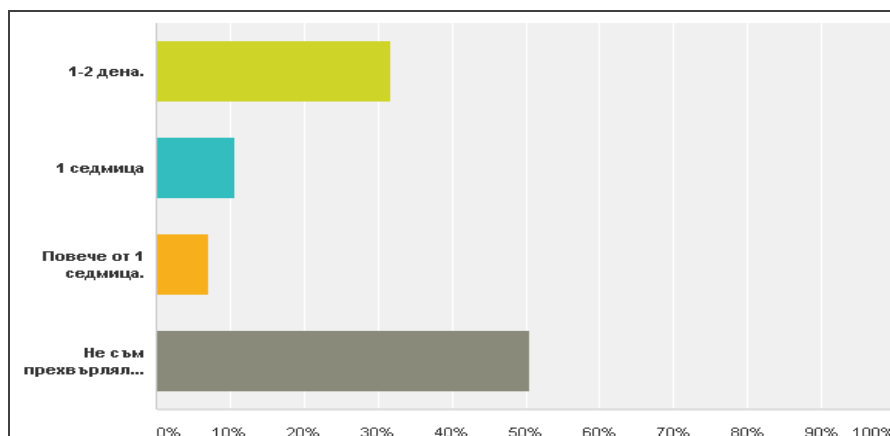
Половината от потребителите споделят, че телефонът им е бил кодиран от мобилен оператор. Нашето проучване показва, че по – малко от една четвърт от тях обаче в действителност са разкодирани мобилния си телефон, като едва 9 % са направили това със съдействието на мобилния оператор.

Малко по-добре стоят нещата при преноса на мобилен номер. Едва на 6 % от анкетираните мобилният оператор е попречил да запазят своя номер при смяната на доставчика на мобилни услуги. 60 % от отговорилите са преминали успешно „изпитанието“ с прехвърлянето на мобилния номер, като на мнозинството от тях това е отнело само ден – два, а самият пренос на номера им е „излязъл“ напълно безплатен.

Запази ли номера си при смяната на мобилния оператор?

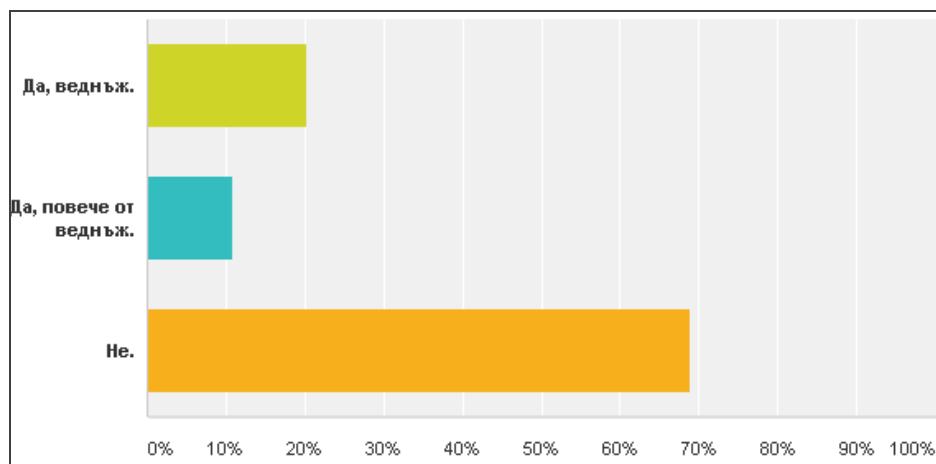


Колко време ти отне да прехвърлиш мобилния си номер?



Независимо от наличието на значителни нарушения на правата им по договорите с мобилния оператор, притеснително нисък процент - едва една трета от анкетираните потребители са подавали жалба срещу мобилния оператор в КЗП.

**Подавал ли
си жалба
срещу
мобилния
оператор?**



Нарушения и защита на потребителите

Направеното от нас проучване показва, че независимо от широката гама на избор на пазара на мобилни услуги, която е предоствена на потребителите, отношенията с мобилните оператори са от сложни по-сложни. Най-честите нарушения на правата на потребителите и нелоялни практики от страна на мобилния оператор, на които се натъкнахме са следните:

- » некоректно отношение от страна на представителите на мобилния оператор и неосказване на съдействие на потребителя на мобилни услуги;
- » непредоставяне на ясна, точна и изчерпателна информация на потребителите относно правата и задълженията им по договорите – тук особено ясно личи тенденцията към преувеличаване на „плюсовете“ от сключване на даден договор и премълчаване на задълженията на потребителя по договора;
- » надписване на сметките за използвани мобилни услуги, независимо дали в тях е включен роуминг или не;
- » автоматично подновяване на изтекли договори без съгласието на потребителите;
- » отказ от страна на мобилния оператор да разкодира телефон след като са изпълнени задълженията от страна на потребителя;
- » създаване на ненужни и необосновани пречки при прехвърлянето на мобилен номер.

**Какви проблеми
срещаш в
отношенията си
с мобилния
оператор?**

Некоректни Договора сметка
Некоректност Още Прекратяване

Всички тези практики могат да бъдат преодолени чрез засилване на контрола на Комисията за Регулиране на съобщенията върху дейността на мобилния оператор, чрез запознаване на гражданите и оказване на съдействие при подаването на жалба срещу мобилния оператор.

3. Колко струват бързите пари?

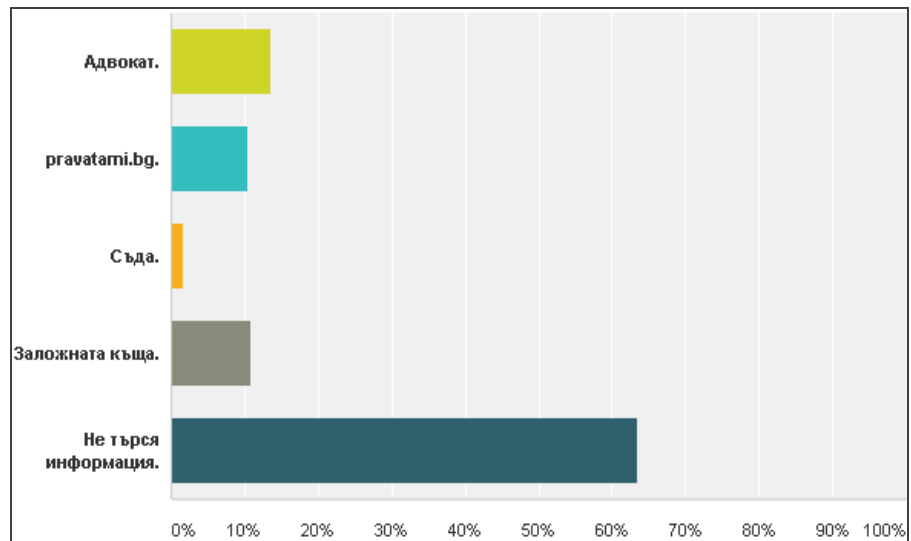
Икономическата криза и липсата на парични средства, причини за трудностите на все повече потребители при поддържане на нормален стандарт на живот, станаха предпоставка за разширяване полето на дейността на заложените къщи. В резултат на направеното от нас проучване относно отношенията заложените къщи – потребители стигнахме до следните изводи:

Познаваме ли правата си като потребители?

На въпроса към кого би се обърнал за информация, ако искаш да сключиш договор със заложна къща, 60 % от потребителите са заявили, че по едни или други причини (най – често незабавната необходимост от пари в съчетание с улеснената процедура при получаването им от заложената къща – без поръчители, без проверка за предишни финансови задължения) въобще не търсят информация.

От тези, които все пак биха потърсили информация 13 % биха се обърнали към адвокат, а броят на тези, които ще потърсят съдействие от самата заложна къща и тези, които ще отворят сайта "pravatami.bg" е относително равен. Посочените данни ни дават възможност да направим следния извод: степента на запознатост на потребителите с правата им при сключване на договор за заем със заложна къща не може да бъде определена като висока.

**Искаш да
склучиш
договор със
зложна къща.
Търсиш помощ
от ?**



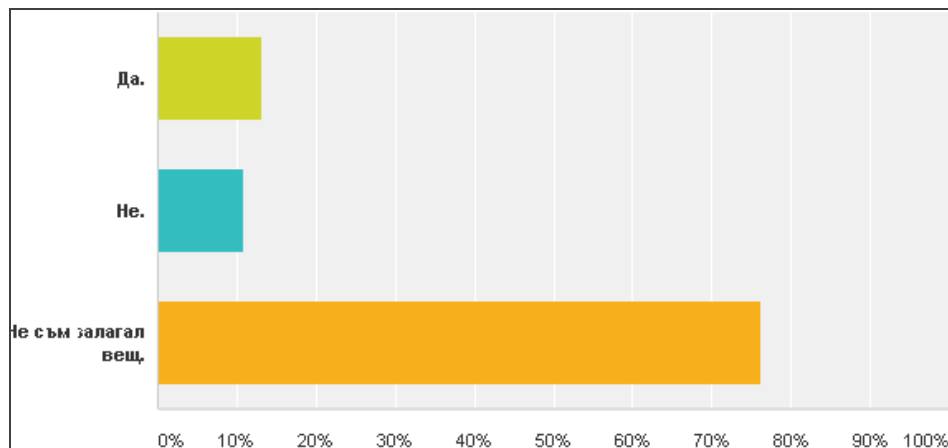
Кои права се спазват и кои не?

Направеното от нас проучване показва, че 15 % от потребителите са залагали своя вещ в зложна къща, като половината от тях са прибегвали до това средство за снабдяване с пари повече от веднъж. Почти толкова (16 %) са потребителите, закупили вещ от зложна къща.

На поставените от нас въпроси относно изпълнението на законовите изисквания при сключване на договор за заем със зложна къща получихме следните отговори:

- » едва една трета от потребителите, зложили вещ са подписали декларация, че вещта не е крадена;
- » броят на потребителите, на които е издаден зложен билет при залагане на вещта е приблизително равен на броя на потребителите, които не са получили такъв билет.

**Получи ли
заложен билет
от заложната
къща, когато
даде в залог
своя вещ?**



» на една десета от потребителите се е случвало друг човек да заложитя тяхна собствена вещ, а една седма са залагали чужда вещ.

Получените при анкетите резултати ни дават основание да твърдим, че независимо какъв процент от потребителите прибегват до услугите на заложни къщи, в отношенията заложни къщи – потребители неспазването на правата на потребителите е честа и посвеместна практика.

Нарушения и защита на потребителите

Най-честите нарушения, на които се натъкнахме при обработване на данните от анкетите са следните:

- » залагане на чужди вещи;
- » неиздаване на заложен билет при оставяне на вещ в заложна къща;
- » връщане навреме на получените в заем пари, но неполучаване обратно на вещта.

Направените по-горе изводи, както и споделеното от мнозинството потребители отрицателно мнение относно дейността на заложните къщи са предпоставка да направим заключението, че дейността им често е свързана по един или друг начин с престъпни прояви (голяма

част от вещите са крадени) и е крайно време държавата да засили контрола си над тях.

Какво ти е
мнението за
заложените
къщи?

се Налага Ползвал са Мошенници Бизнес
Неznam Loшо Измамници Ако Добро
Има Интересни **Негативно** че Трябва
Лошо ти Трябват Пари Нямам
ги Одобрявам **СЪМ** са Като **Никакво** Лошо
Отрицателно Uslugite ги Има Необходими

4. Правата ми като потребител на услуги online.

В последните години с навлизането на модерните технологии все по-популярно стана пазаруването online (80 % от анкетираните потребители споделят, че поне веднъж са си купували стока online), а заедно с него се засили и едно друго „явление“ – изпращането на непоискани търговски съобщения, т. нар. СПАМ. Ние от екипа на “pravatami.bg” проучихме доколко се спазват потребителските права в сферата на online търговията.

25

Познаваме ли правата си като потребители?

На въпросите „Тормози те СПАМ. Към кого би се обърнал?“ и „Продължават да те тормозят със СПАМ въпреки изричното ти несъгласие. От кого търсиш помощ?“ мнозинството от потребителите (70 %) са отговорили, че въобще не биха потърсили помощ предвид факта, че борбата със СПАМ е неравна и няма смисъл от предприемането на каквито и да било действия срещу изпращача на непоисканото търговско съобщение. Едва около 10 % от тези, които все пак ще се опитат да вземат мерки срещу СПАМ биха се обърнали към КЗП, останалите биха отворили сайта “pravatami.bg” или биха потърсили помощ от приятел. От изложеното може да направим извода, че макар мнозинството от анкетираните счита „явлението“ СПАМ за дразнещо,

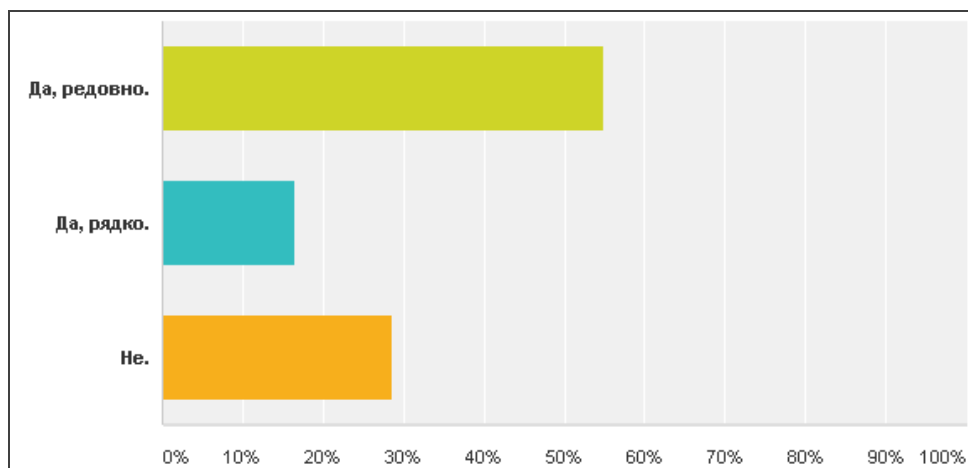
малцина са тези, които реално биха и имат представа какви действия биха могли да предприемат за да спрат СПАМ-а.

При закупуването online на дефектна стока обаче нещата стоят малко по-различно – процентът на тези, които не биха предприели никакви действия е двойно по-малък. Мнозинството от потребителите биха се опитали да уредят въпроса с търговеца, 17 % направо ще сезират КЗП, а по 5 % биха отворили сайта “pravatami.bg” и биха се обърнали към адвокат. Изводът, който може да направим тук е, че мнозинството от потребителите не са наясно в детайли с конкретните права, които имат при закупуването на дефектна стока, но пък биха потърсили съдействие при упражняването им.

Кои права се спазват и кои не?

72 % от анкетиранияте потребители са заявили, че получават непоискани търговски съобщения по e-mail, като при 55 % от тях това се случва редовно. 50 % от потребителите получават такива съобщения по телефон.

Получаваш ли
непоискани
търговски
съобщения по
e-mail?

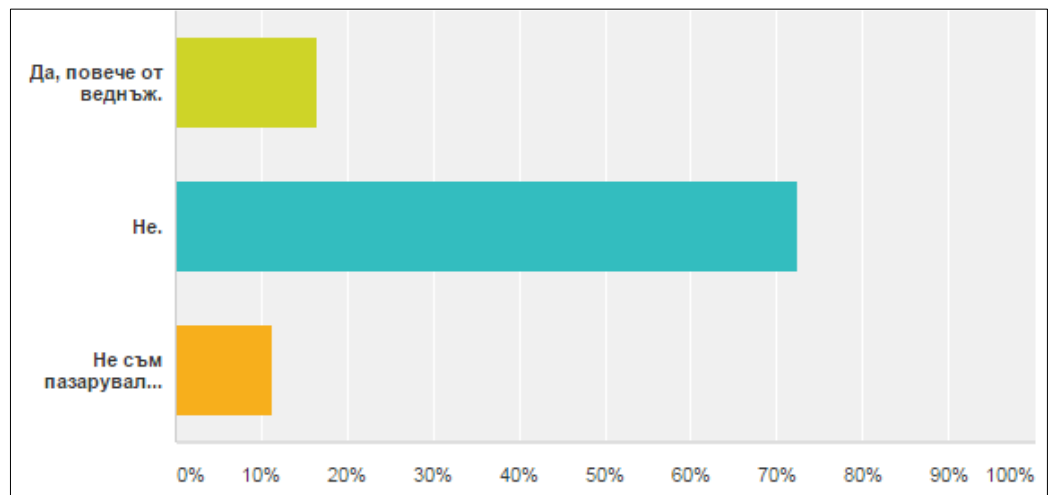


Въпреки високия процент потребители, които получават СПАМ, едва 13 % са тези, които са подавали жалба срещу изпращача на непоисканото търговско съобщение. Мнозинството от засегнатите са на мнение, че „просто няма смисъл”. 48 % от запитаните потребители споделят, че се е

случвало личните им данни да бъдат предоставени без тяхно съгласие за търговски цели.

На въпроса случвало ли ти се е да те измамят при пазаруване online утвърдително отговарят почти една пета от запитаните, като най-чести са случаите на отклонения в качеството и характеристиките (като напр. материята при дрехи) на стоките и дефекти.

Случвало ли ти се е да те измамят при пазаруване online?



Представените отговори ни дават възможност да посочим online търговията като една от областите, където потребителските права се нарушават най-много.

Нарушения и защита на потребителите

Направеното от нас проучване ни дава възможност да посочим следните най-често срещани случаи на нарушения на потребителските права и нелоялни търговски практики при online търговията:

» изпращане на непоискани търговски съобщения дори след заявен изричен отказ за получаване от страна на потребителя;

- » предоставяне на личните данни на потребителите за търговски цели без изрично съгласие от тяхна страна;
- » продажба на повредени или дефектни стоки online;
- » премълчаване или скриване на съществени качествени характеристики на стоките, които са от значение потребителят да направи избора си да закупи точно тази стока;
- » продажба online на стоки с отклонения от обявените в online магазина характеристики и технически параметри.

Като препоръки относно мерки, които могат да се вземат с оглед защита правата на потребителите бихме могли да посочим засилването на контрола от страна на държавата над частноправните субекти осъществяващи търговска дейност online и обработващи лични данни.

5. Правата ми като купувач - знам, че ги има, но само дотам

Обмяната на благата ни съпътства откакто свят светува. Всекидневно правим най-различни покупки. Ние, екипът на "pravatami.bg", се допитахме до потребителите, за да разберем доколко са наясно с правата си като купувачи на стоки, кои техни права се спазват и кои се нарушават обикновено при покупко продажба.

Познаваме ли правата си като потребители?

Попитахме потребителите от кого биха потърсили помощ в различни ситуации, когато правата им по договор за покупко-продажба са нарушени. На въпросите получихме следните отговори:

- » 35 % биха се обърнали за съдействие към Комисията за Защита на Потребителите, 15 % - към самия търговец, 12 % биха отворили сайта "pravatami.bg", 8 % - към адвокат, 2 % - към съда, а 25 % въобще не биха

потърсили помощ, ако им се налагаше да упражнят правото си на рекламация по отношение на закупена от тях стока.

» в случаите, когато правата им по договора за лизинг са нарушени от лизинговата компания 36 % биха се обърнали за помощ към адвокат, 25 % към КЗП, 6 % – към съда, 3 % - към приятел, 7 % биха отворили сайта "pravatami.bg", а 25 % въобще не биха потърсили помощ.

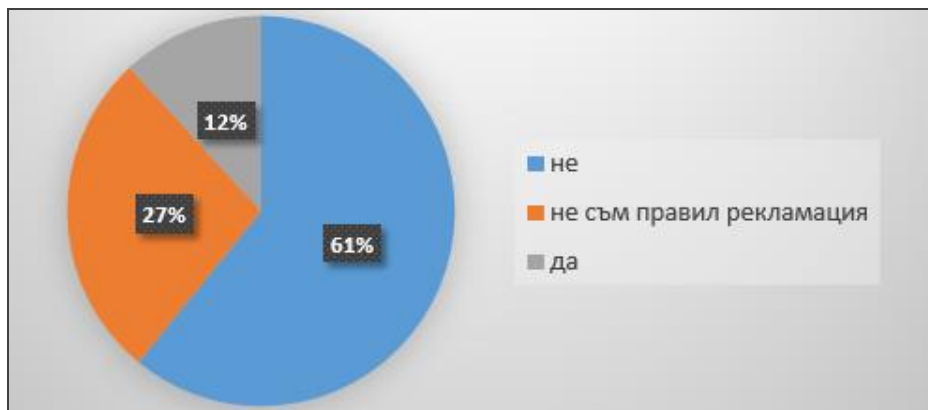
» ако полицията отнеме закупена от тях вещ под предлог, че е крадена, 60 % от потребителите биха се обърнали за съдействие към адвокат, 14 % - към самите полицаи, а 17 % въобще не биха потърсили съдействие.

Анализът на получените от нас отговори ни позволява да направим следния извод: степента на запознатост на потребителите с техните права при договор за покупко – продажба не е особено висока, макар мнозинството от тях да са наясно, че притежават едни или други права, когато се изправят пред ситуация, в която тези права са нарушени, повечето ще потърсят съдействие от по-компетентни от тях лица.

Кои права се спазват и кои не?

Половината от потребителите, отговорили на въпросите в анкетите, споделят, че са упражнявали правото си на рекламация повече от веднъж. От останалите 50 % процента едва на 16 % това не се е налагало. Една трета от упражнилите правото си на рекламация изтъкват, че в крайна сметка продавачът е отказал да замени или ремонтира закупената от тях дефектна стока.

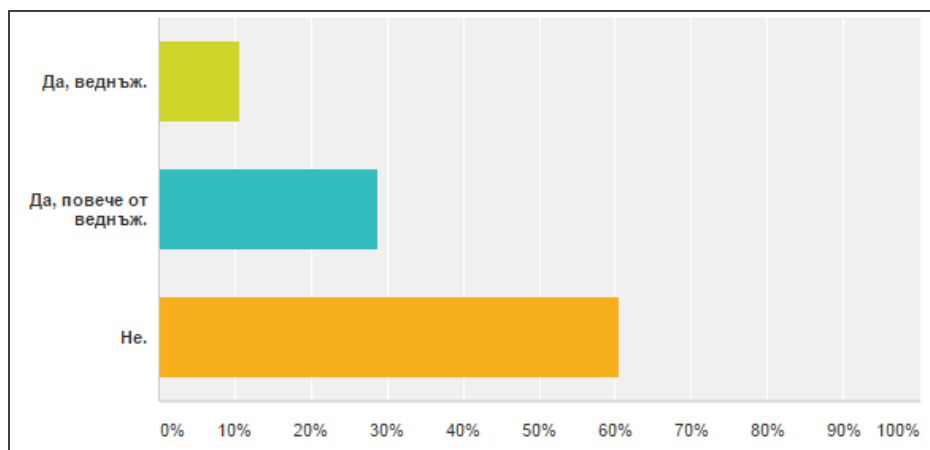
**Продавач
отказвал ли ти е
да замени/
ремонтира
закупената от
теб стока с
дефект?**



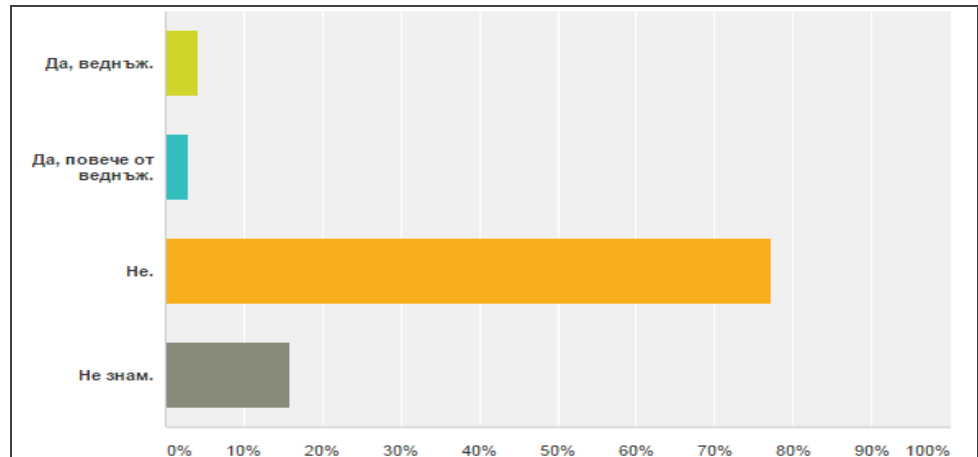
Притеснително нисък обаче е процентът на потребителите завели дело срещу търговеца след неуважена рекламация – едва 7,5 %. Най-честите проблеми, които потребителите изтъкват при упражняване правото си на рекламация са арогантно отношение от страна на търговеца, разтакаване във времето, отказ за съдействие.

40 % от анкетираните от нас потребители споделят, че им се е случвало търговец да им предложи крадена стока за продан, като при 28 на сто това не е било еднократно. Мнозинството от потребителите (77 %) споделят, че не са купували крадена стока. Положителното е, че една 2,5 % от запитаните са продавали крадена вещ.

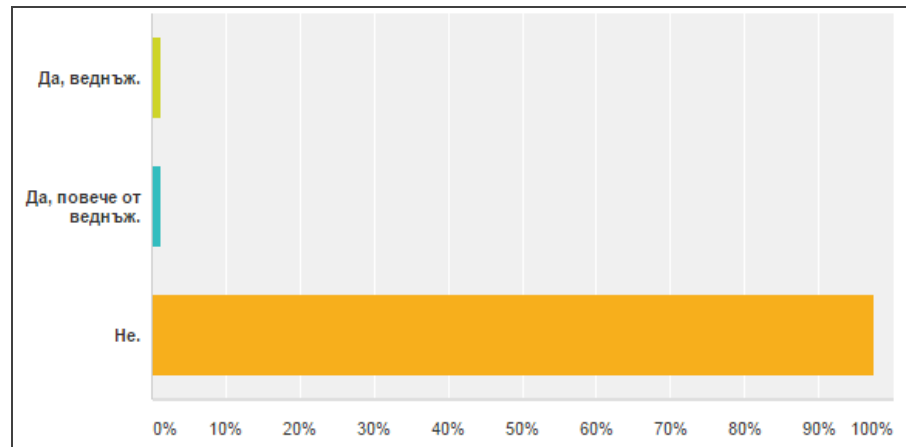
**Предлагали ли
са ти крадена
стока?**



Купувал ли си крадена вещ?



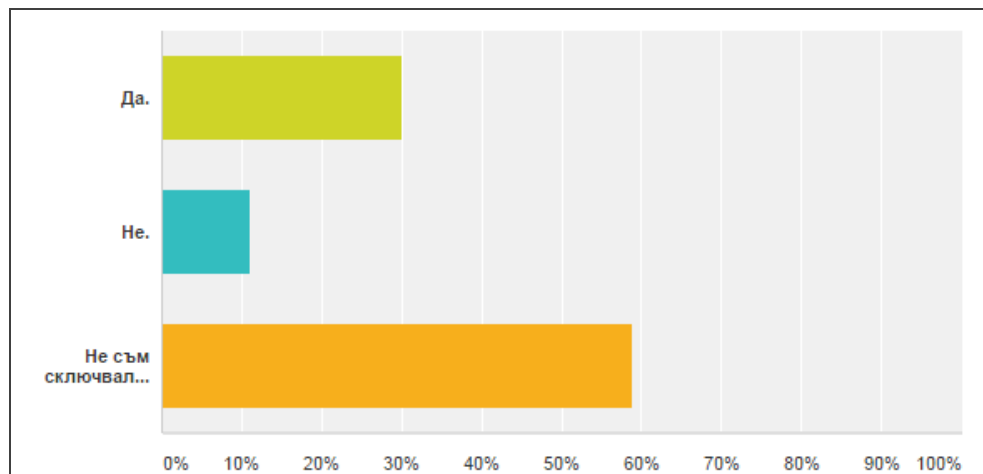
Продавал ли си крадена вещ?



23 % от анкетираните потребители са сключвали договор за лизинг, като на значителен процент от тях (една четвърт) се е случвало лизинговата компания да промени лихвата по договора за лизинг без тяхно съгласие.

Три четвърти от потребителите споделят, че след изтичане срока на договора за лизинг са станали собственици на вещта.

Стана ли собственик на вещта след изтичане на срока на договора за лизинг?



Като причина да сключат договор за лизинг мнозинството от потребителите посочват липсата на цялата необходима за покупката на вещта сума в брой.

Защо си взе кола на лизинг?

SUM Нямах Пари sam Липса Niamat
Възможност Защото Така Лизинг

Най-често на лизинг потребителите купуват автомобили, бяла техника – хладилници и перални, телевизори, телефони и компютри.

За каква вещь сключи договор за лизинг?

МПС Таблет Avtomobil Никаква Кола Нищо Съм
Peralnq Кола Laptop Автомобил Никаква
Телефон Telefon Лаптоп Климатик
Телевизор Пералня

Нарушения и защита на потребителите

Нарушенията на потребителските права са свързани основно с правото на рекламация. Що се отнася до лизинга може да се направи заключение, че лизингодателите са коректни спрямо своите клиенти.

Резултатите, които получихме от нашите анкети във връзка с правото на рекламация са както следва:

- » На 10 % от потребителите им се е случвало търговец да откаже да удовлетвори правото им на рекламация.
- » Най-честите оплаквания при рекламация са забавяне при извършването ѝ и некоректно отношение на търговеца.

6. Колкото “по-обществено” е мястото, толкова повече възможности за нарушаване на правата ми.

Относно правата, които имаме на обществени места, избрахме да изследваме от гледна точка на потребителски опит твърде спорната тема за пушенето на обществено място както от гледна точка на [пушачите](#), така и на [непушачите](#). Обърнахме внимание и на една особена и не до там приемлива и законосъобразна практика на собствениците на заведения да изискват заплащане за [ползването на тоалетна](#).

Познаваме ли правата си?

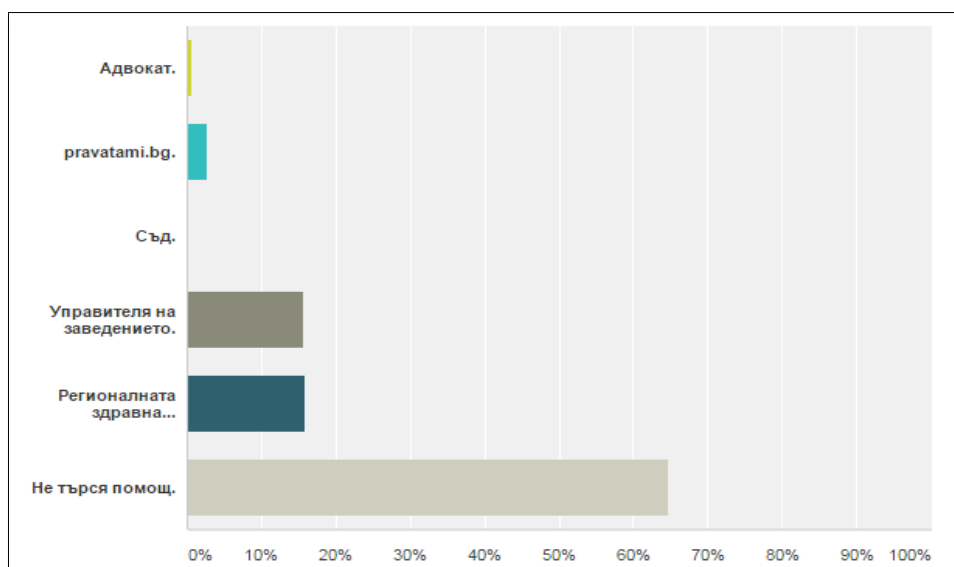
Забраната за тютюнопушене на обществени места беше широко обсъждана в продължение на доста дълъг период от време и като че ли продължава да бъде тема с доста противоречиви теми. Положителното от това е, че на практика всички потребители са запознати с тази тема, а голяма част от тях са изградили и свое мнение.

В проведените от нас анкети на тема правата на пушачите и непушачите са взели участие над 700 потребителя.

» Притеснителното е, че макар много от участвалите в проведеното проучване да са ставили свидетели на злоупотреба, едва $\frac{1}{3}$ са склонни да подадат оплакване срещу подобна практика.

» Три пъти по-малко пък са потребителите, които знаят, че Регионалната здравна инспекция е органът, към който трябва да се обърнат.

Пуши се в обществено заведение въпреки законовата забрана. Търсиш помощ от?



Интересна информация получихме във връзка с резултите, които забраната постига сред пушачите.

» 25 % от тях са намалили, количеството цигари, които пушат;

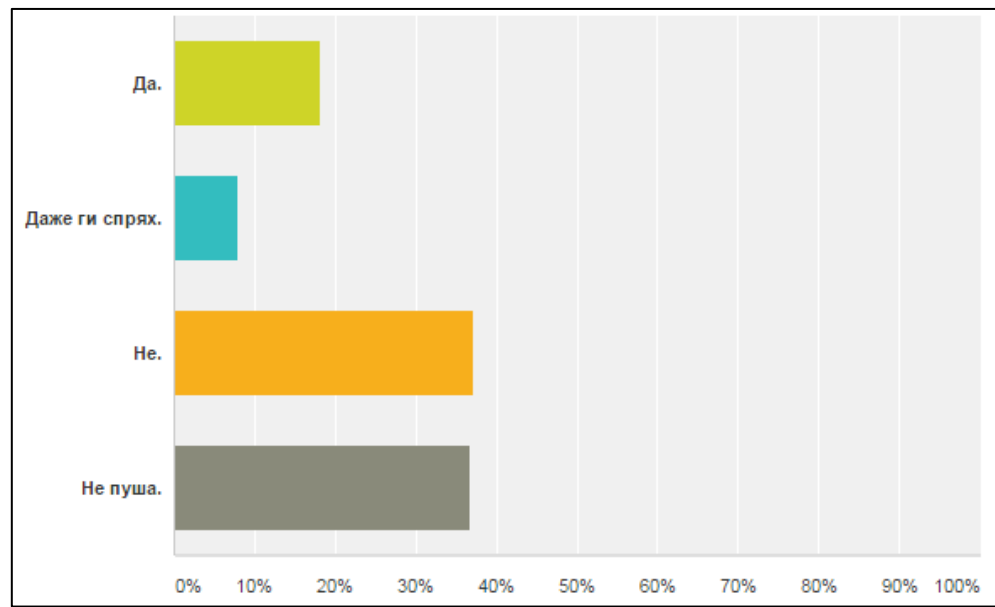
» над 10 % дори са успели да се преборят окончателно с този вреден навик.

Болшинството от тях дори подкрепят забраната за пушене на обществени места и разбират какви са причините, които налагат нейното въвеждане.

Във връзка с възможността за използване на тоалетна в заведенията можем да приемем, че много от потребителите са запознати с факта,

че наличието на такава е задължително. Някои обаче все още се изненадват, когато разберат, че съществува практиката да се искат пари от клиенти за използването на тоалетна. Много не знаят, че въпросът е уреден нормативно, а голяма част от потребителите не знаят, към кого да се обърнат при нарушаване на правата им.

**Намали ли
цигарите, след
забраната за
пушене на
обществени
места?**



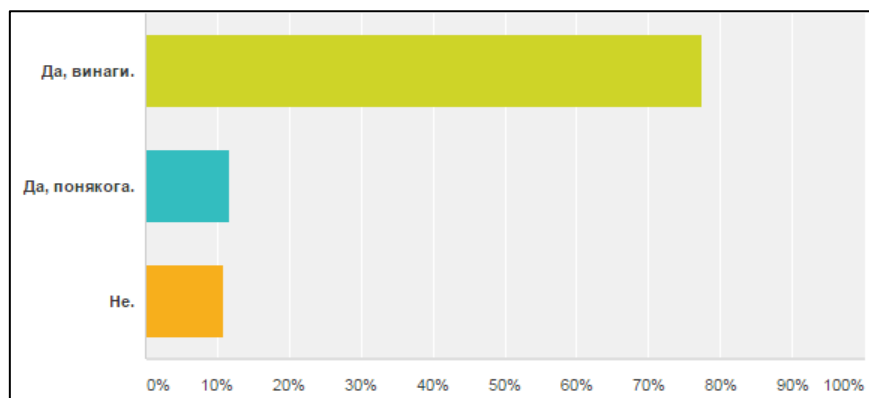
Кои права се спазват и кои не?

Видно от получените резултати от нашите анкети забраната за тютюнопушене масово не се спазва.

» По-малко от половината потребители са отговорили, че в заведенията, които посещават, не се пуши. Във всяко четвърто заведение пушенето е редовна практика.

Интересни са данните и от друга гледна точка. Макар в повече от половината заведения забраната да не се спазва, едва 20 % от потребителите признават, че се е случвало да я нарушават. Половината от тях обаче твърдят, че изобщо не се съобразяват с нея и на практика не я спазват никога.

**Спазваш ли
забраната за пушене
на обществени
места?**

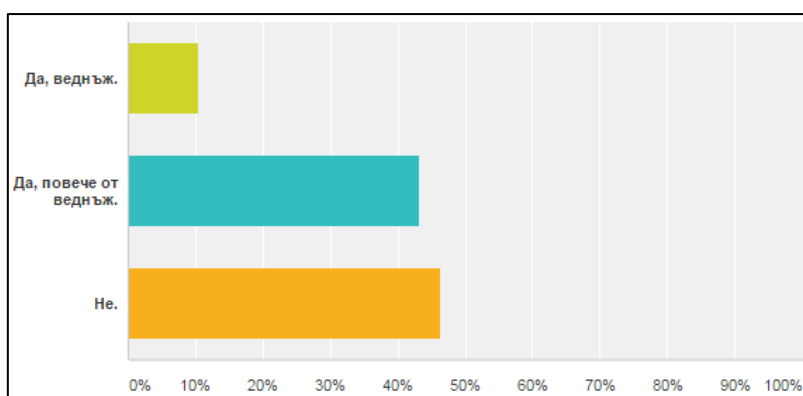


На практика, обаче, нарушенията на забраната за тютюнопушене остават несанкционирани, тъй като едва 3 процента от участвалите в анкетата са заявили, че са били глобявани за пушене в обществено място.

» 55 % от потребителите, пък е трябвало да заплащат такса за посещаване на тоалетна в заведение, на което са били клиенти като само в 10 % от случаите това е било еднократна практика.

» Очаквано процентът от участвалите в анкетата, които е трябвало да заплатят за използването на тоалетна в заведение, на което не са били клиенти, е по-висок, но разликата не е чак толкова осезаема. Трима от всеки четирима са отговорили, че това им се е случвало повече от веднъж.

**Плащал ли си за
тоалетна в заведение, на
което си клиент?**

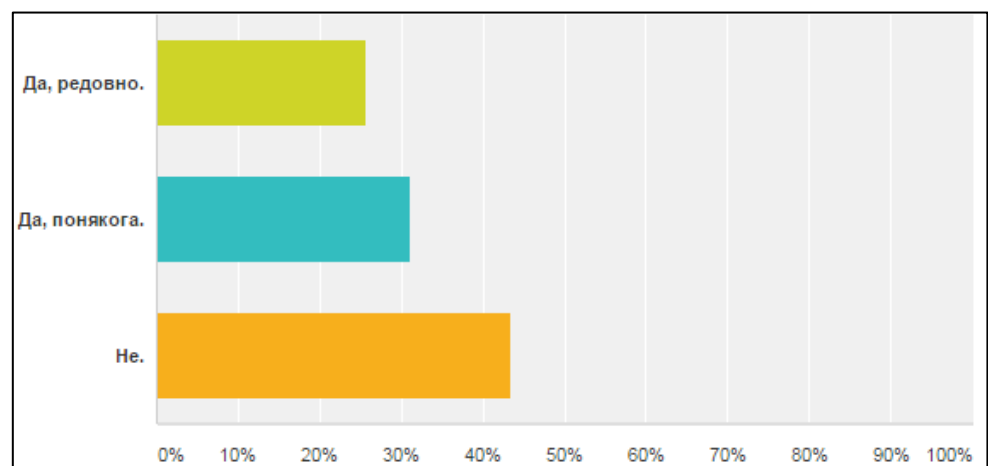


На практика потребителите не са склонни да потърсят помощ или да сигнализират на компетентните органи, когато се налага да заплатят такса за използване на тоалетна. Малката част от тях, обаче, които биха предприели мерки, правилно биха се насочили към Комисия за защита на потребителите.

Нарушения и защита на потребителите

Нарушенията на правата на потребителите на обществени места на практика са ежедневие. Видно от потребителския опит забраната за тютюнопушене не се спазва от повече от половината заведения като и от близо една четвърт от самите граждани.

**Пуши ли се в
обществените
заведения,
където ходиш?**



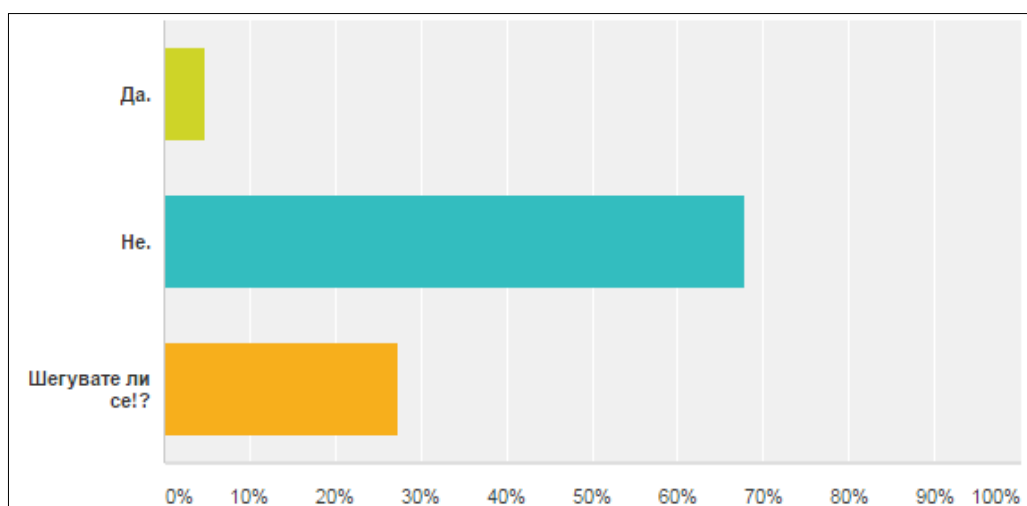
Притеснителен е фактът, че когато подобни нарушение се допускат, това твърде рядко е инцидентна практика.

От проведените анкети лесно може да се види каква е причината за неспазването на забраната. Макар малка част от пушачите да признават, че не спазват забраната, тя е достатъчна, за да предизвика масово пушене в заведенията. Нищожният процент на пушачи, които са глобявани за това, че са пушили на обществено място, по никакъв начин не стимулира останалите от тях да преустановят тази практика.

Решението на проблема е в засилването на контрола и реално прилагане на предвидените в нормативната уредба санкции за нарушителите, в това число и собственитеце и управителите на заведенията, в които се пуши, и самите пушачи.

По отношение на залащането за тоалетна злоупотребите също далеч не са рядко срещана практика. Може би най-фрапиращите резултати, които получихме от потребителите, са свързани с това, че на по-малко от 5 процента от тях им е бил издаван документ за заплатена такса за използване на тоалетна.

Беше ли ти издаден документ за таксата, която плати за тоалетна?



Както при забраната за тютюнопушене, така и при платените тоалетни в заведенията, потребителите много рядко са склонни за защитават правата си и реално незаконните практики на търговците остават несанкционирани. Вероятно преодоляването на тези проблеми зависи както от активнат намеса на държавата, така и от отговорното поведение на всеки от нас.

Какво е
мнението ти
за забраната
за пушене на
обществени
места

Пушенето Негативно **Правилно** Хубаво Нещо
Положително Obshtestveni Mesta **се Пуши**
Добре **СЪМ** Твърдо **Има** Само
Забраната Правилна **Трябва** Добро
Подкрепям се **Отмени** се **Спазва**
Правата **Одобрявам** Обособени Места

7. Транспортът - много права на хартия, малко на практика.

В категорията транспорт обърнахме разгледахме широк спектър от потребителски права, започвайки с [градския транспорт](#), преминавайки през пътуването в [такси](#) и [маршрутка](#) и стигайки чак до пътуванията с [автобус](#) и [влак](#) в Европейския съюз. Специално внимание сме обърнали и на някои аспекти на самолетните полети, включително [отмяна на полета](#) и [транспортирането на багаж](#).

39

Познаваме ли правата си?

Що се отнася до градския транспорт, потребителите като цяло са наясно със своите права и лесно успяват да идентифицират ситуацияите, в които те се нарушават.

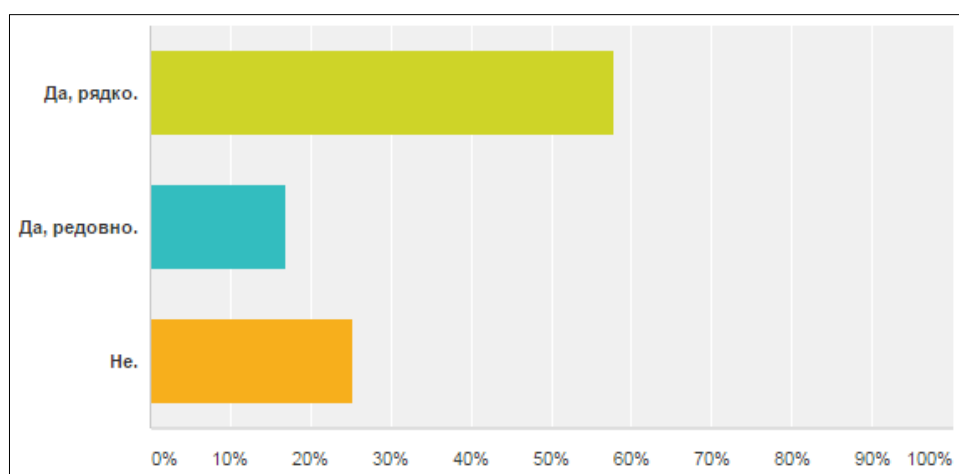
» Това е добре, тъй като една 1 от 10 взели участие в проучването е заявил, че не използва градския транспорт.

На какви нарушения си
ставал свидетел в
градския транспорт?

Лошо Отношение Мъже се Глобяват Гратис
Bilet Бой се Държат Водачите СЪМ Всякакви
Никакви Globqvut ПЪТНИЦИ МНОГО
Билет Nikakvi Билети Пътувам
Нередовен ПЪТНИК Neredoven
Пътниците Всички НЯМА Гратисчи Циганите

По отношение на таксиметровите услуги номерата на шофьорите като че ли са отдаван известни на потребителите. Добре известно е, че цената на услугата трябва да бъде обявена, че водачът трябва да се съобрази с желанията на пътника за маршрут както и че трябва да бъде издадена касова бележка. За съжаление нарушенията са масови.

Използваш ли
такси?

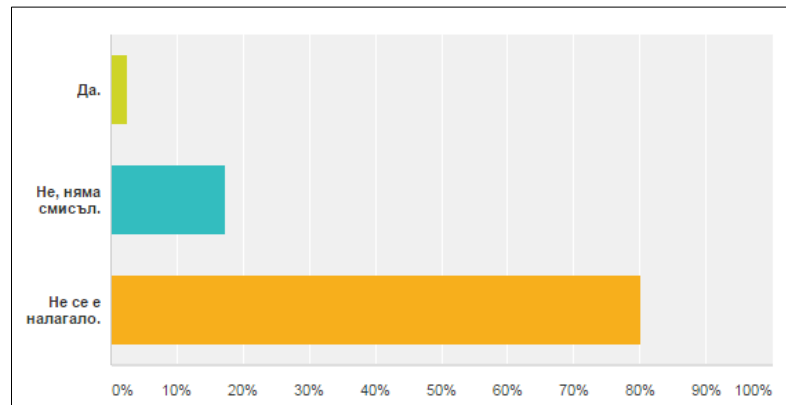


Въпреки, че потребителите са запознати и с правата си в маршрутиките, те много рядко са склонни да ги защитават.

» Едва 20 % биха подали сигнал или оплакване срещу водач на маршрутно такси, а пък такива действия реално са предприели по-малко от 3 процента.

При превозите с автобус и влак участвалите в анкетата споделят множество проблеми, но рядко ги свързват със свои конкретни права. Много по-често негативните впечатления от пътуването завършват с подаване на жалба срещу автобусен превозвач отколкото срещу компания, която организира жп превози, макар неудобствата да не са по-малко.

Подавал ли си жалба срещу ЖП превозвач?

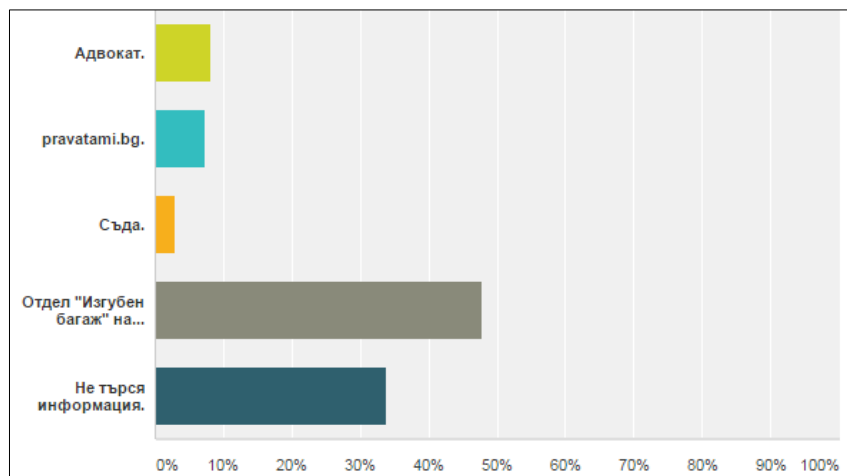


Потребителите като цяло не са запознати с правата си при пътуване в самолет. Рядко конкретни нарушения на авиопревозвачите се осъзнават като такива.

» Половината от пътниците, чийто полет е отменен не биха потърсили защита на правата си, включително и от самата авиокомпания.

Доколкото пък е имало проблеми с липсващ багаж резултатите от анкетите са подобни. Най-често помощ би се потърсила от персонала в летището и при нарушения едва 10 % биха се обърнали към адвокат или Съд.

Някой е ровил в багажа ти при самолетно пътуване. Търсиш помощ от?



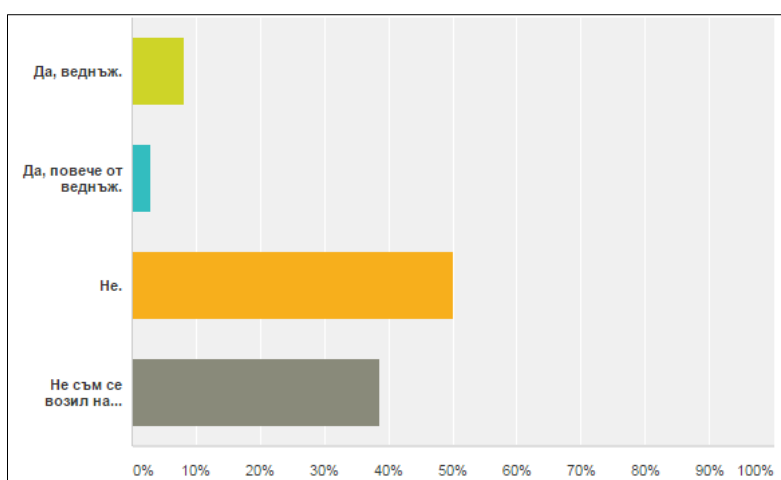
Кои права се спазват и кои не?

Най-на почит са правата на потребителите при пътуванията със самолет.

» На едва 10 % се е случвало да се сблъскат с отмяна на своя полет, а половината от тях са получили обезщетение за претърпяните неудобства.

Общото мнение на анкетираните е, че техните права при пътуването в самолет се спазват. Притеснително е, че един на десет споделя, че в багажа му е било ровено, а относително равен е и процента на потребителите, чийто багаж изобщо е изчезнал.

Отменяли ли са твой полет?



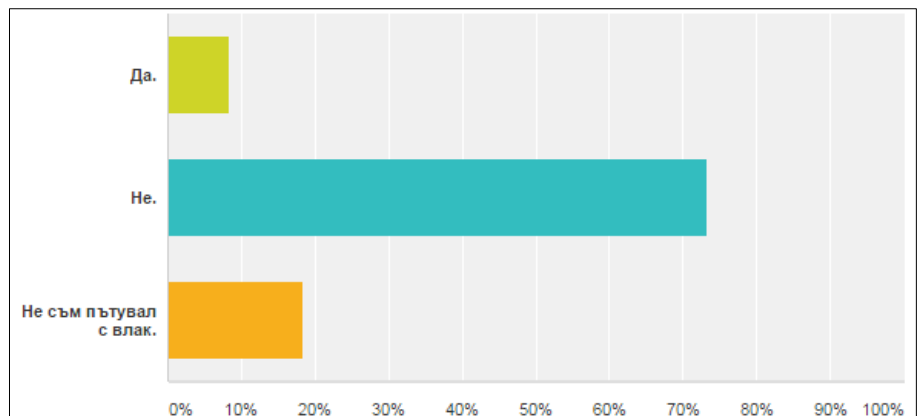
На следващо място по степен на спазване на права се нареждат превозите с автобус или влак.

» Между 25 и 30 % са тази част от потребителите, на които се е случвало дублиране на местата при пътуване по този начин.

» Около 10 % са претърпявали инцидент при пътуване с влак, а малко повече (15%) са тези, на които това се е случвало при пътуване с автобус.

Основните проблеми, на които потребителите обръщат внимание са мръсните автобуси или влакове, сериозните закъснения и като цяло неприятните условия за пътуване.

Случвало ли се е да претърпиш инцидент при пътуване с влак?



На дъното на своеобразно подредената от нас класация се нареждат пътуването с градски транспорт, такси или маршрутка.

На какви нарушения си ставал свидетел докато се возиш в такси?

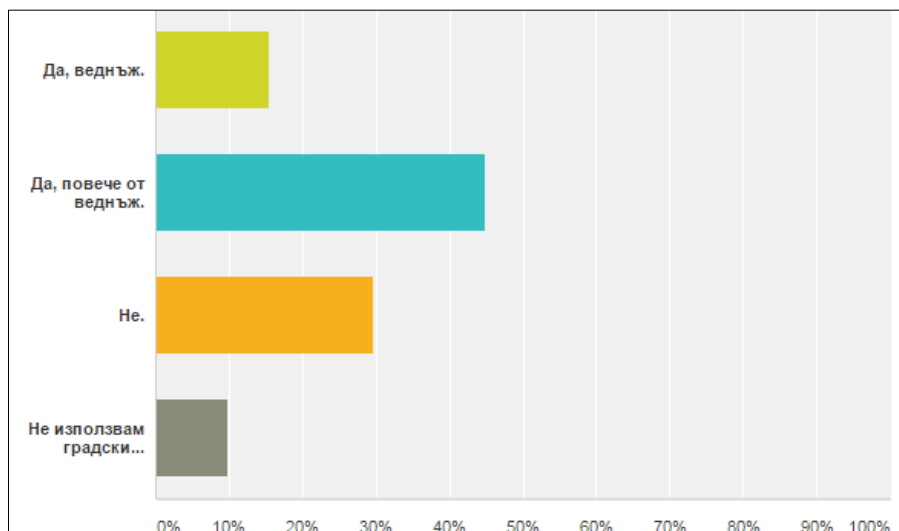
Телефона Права Червен Светофар Всякакви
Апарата Апарата Маршрут
Неправилно Изпреварване
Движение по Пътищата
Предпазен Колан
Правилника за Движение
Касов Апарат Пушене Завишена Сметка

По отношение на градския транспорт неизпълнението на задълженията е взаимно.

» 45 % от пътниците признават, че са се возили в градския транспорт без съответния превозен документ. Това вероятно донякъде се дължи на факта, че:

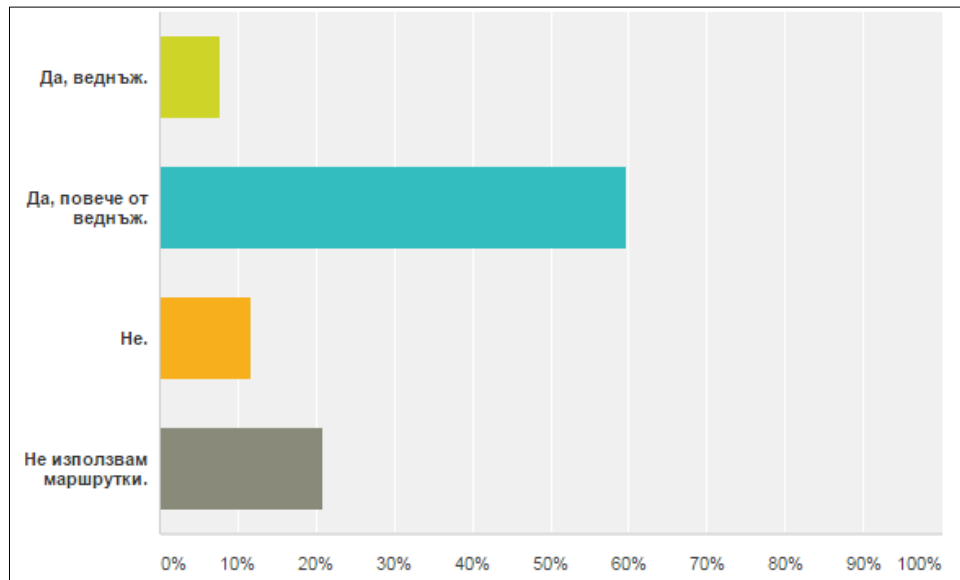
» на 60 % от отговорилите на нашите въпросници се е случвало да няма откъде да закупят билет за пътуването.

Случвало ли се е да искаш да купиш билет и да няма откъде?



На по-малко от 20 % от потребителите, които са използвали маршрутни такси не се е налагало да се возят прави в маршрутката, а пък на две трети се е случвало да не бъде даден билет от водача за пътуването. В повечето случаи това не е еднократна практика. Много от участвалите в анкетата споделят, че маршрутните такси представляват опасност за движението по пътищата.

**Бил ли си
правостоящ в
маршрутка?**



Правата в сферата на транспорта са най-засегнати при таксиметровите услуги. На повече от половината отговорили на въпросите ни, се е случвало да им бъде отказан превоз от таксиметров шофьор поради кратък маршрут.

Най-притеснителните данни сочат, че:

» на 70 % от потребителите сметката в таксите е била завишавана неправомерно като при всеки втори това се е случвало повече от веднъж.

Много от анкетираните посочват сериозни проблеми в начина, по който се предоставят услугите, включително пушене в автомобила, избиране на неудобни маршрути, каране с превишена скорост, неиздаване на касов бон и дори употреба на алкохол.

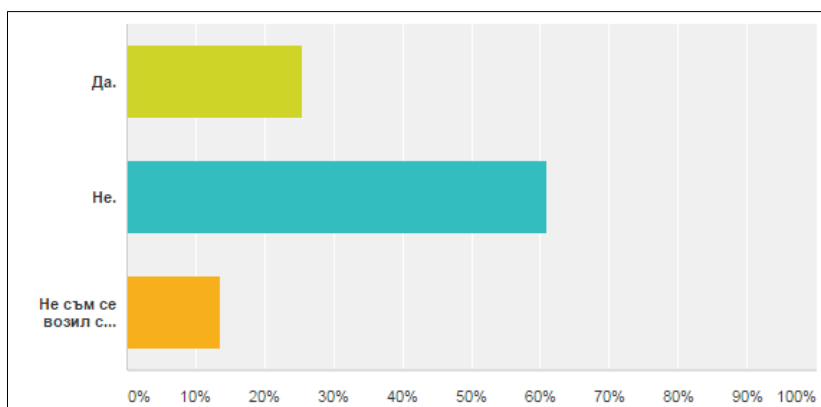
Нарушения и защита на потребителите

Най-честите злоупотреби са много и различни. Докато при самолетните превози потребителите споделят, че най-често се чувстват засегнати от отношението на персонала, което рядко може да се тълкува като конкретно нарушение, то при другите превози на дълги разстояние проблемите са по-сериозни.

Най-често това са закъсняване на автобуси или влакове и дублиране на места:

- » 25 % влаковете и
- » 30 % при автобусите

Случвало ли се е мястото ти в автобуса да е дублирано?

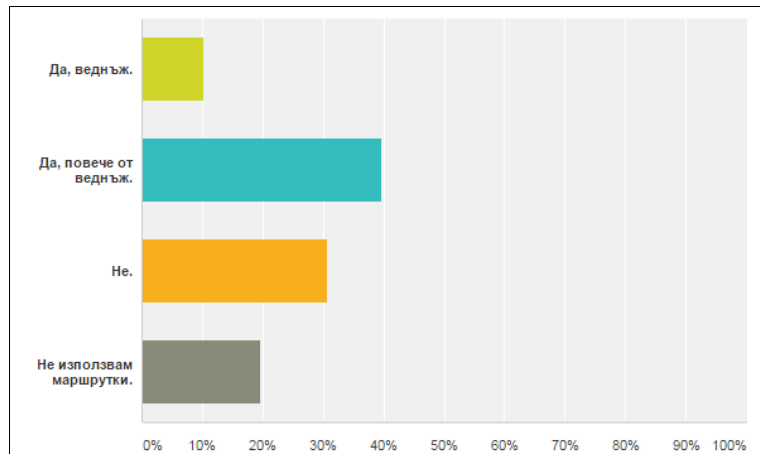


При пътуване с градския транспорт най-честите злоупотреби, които потребителите споделят са невъзможността за купуване на билет (66% от пътуващите) и фактът, че твърде често контролните органи оставят впечатлението, че глобяват пътници избирателно.

Общата ни оценка а злоупотребите в превозите с таксите и маршрутни таксите е, че ако някое право на потребителите може да бъде нарушено, то това със сигурност ще се случи, а твърде вероятно е да се превърне и в честа практика.

- » Двама от всеки трима пътници не са получавали билет от водача, а пък ограмната част от отговорили са пътували прави.

Случвало ли се е шофьорът на маршрутка да не ти даде билет, въпреки че си платил?



Несъмнено пътят към подобряване на условията за превоз и тук минава през активното поведение на гражданите. Сферите, в които правата са най-силно нарушавани от съответните търговци са и сферите, в които най-рядко се подават жалби - по малко от три процента от пътниците са подавали жалба срещу компания, която предлага превози с маршрутни таксите, а голямата част от потребителите на таксиметрови услуги (60%) изобщо не са склонни да потърсят помощ, когато правата им са нарушени.

Маршрутките представляват ли опасност за движението по пътищата?

Ронкога Често Нарушават Мога да Преценя
 Правилника за Движение по Пътищата Незнам Зависи Тях
 ппс Шофьорите
 Другите Участници в Движението Спират
 Хората Карат Маршрутки Защото
 Шофират
 Спазват Правилата за

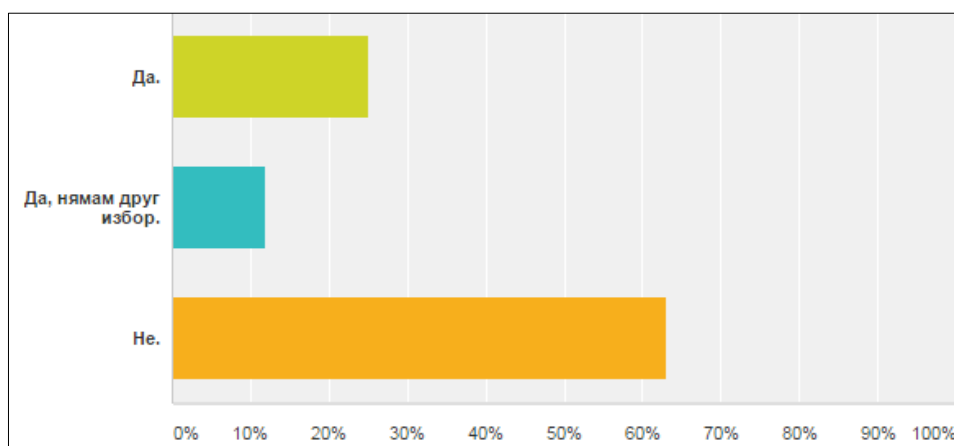
8. Ток и парно - потребителски кошмар със светлина в края на тунела

Анализът, който направихме на потребителския опит, продължава с потребителските неволи с доставчиците на електроенергия и топлоенергия. Обърнали сме внимание на възможността потребителите да се откажат от услугите на Топлофикация както и опцията за избор на доставчик на електроенергия за юридическите лица. Наблегнали сме също така правата на потребителите, когато получат завишена сметка за ток.

Познаваме ли правата си?

Ако става въпрос за правата на гражданите в отношенията им с топло и електроразпределителните дружества, то можем да заключим, че правата се знаят. Малко повече от една трета са потребителите, които се отопляват на парно. Те преимуществено са запознати с възможността да се откажат от услугите на топлофикация, но малко от тях всъщност разбират сложността на процедурата.

Ползваш ли
услугите на
Топлофикация?



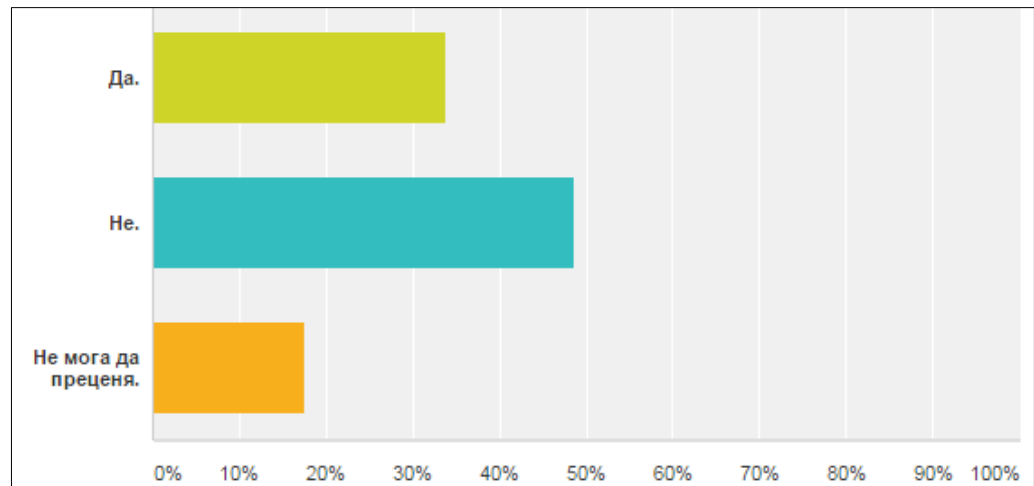
По отношение на потреблението на електроенергия като че ли основният проблем с разбирането на правата се крие в неясното ценообразуване, което се прилага от електроразпределителните дружества.

» Едва 33 % от потребителите заявяват, че данните от фактурите за ток са разбираеми за тях.

» 18 % не могат да дадат категоричен отговор на този въпрос.

» За 49 % безспорно е трудно или невъзможно да разтълкуват информацията във фактурите, които получават. Въпреки тези трудности голяма част от анкетираният твърдят, че са получавали завишени сметки за ток.

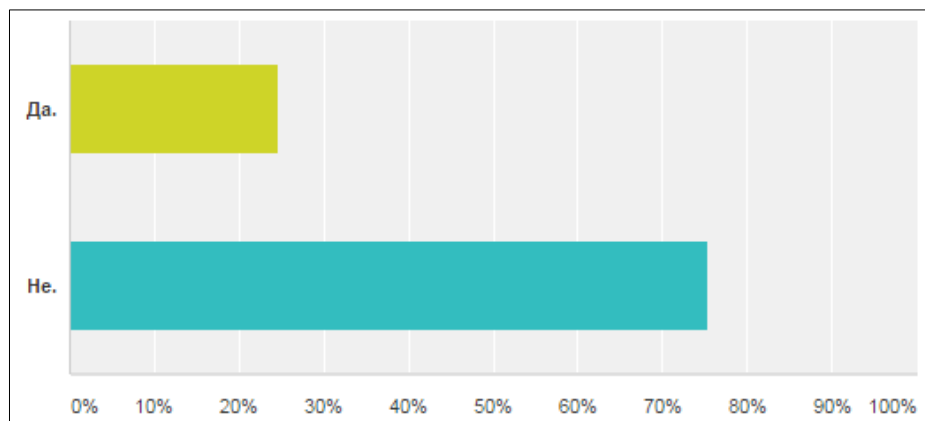
Разбираеми ли са данните, изписани върху фактурата ти за ток?



Съвсем различни са данните относно юридическите лица. Бизнесът в България масово не е запознат с възможността да направи избор на доставчик на електроенергия от свободния пазар.

» Едва 25 % от фирмите изобщо са наясно с това си право, а още по-малко са се консултирали с експерт, за да направят най-добрия избор.

Знаеш ли, че като юридическо лице можеш да смениш доставчика на електроенергия?



Кои права се спазват и кои не?

Категорично потребителите се чувстват ощетени от невъзможността да направят избор по отношение на доставчика си на топлоенергия.

» Една трета от потребителите, които използват парно твърдят, че това е така, защото нямат друг избор.

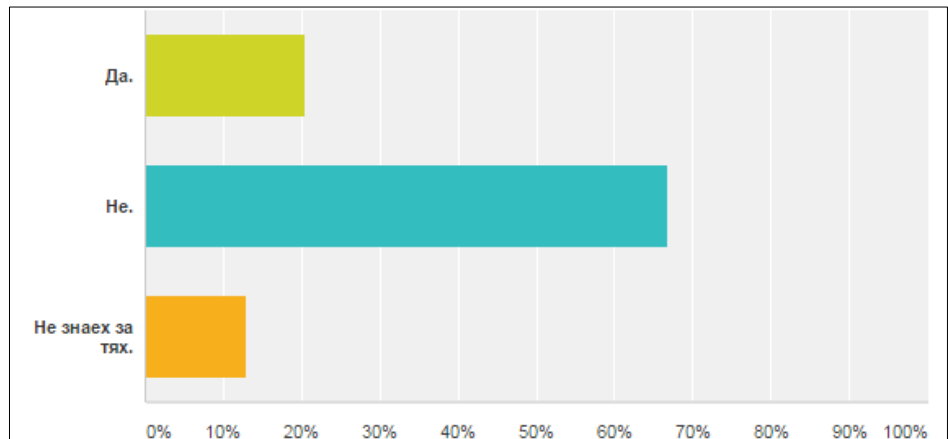
» 45 % от сградите, които анкетираните обитават пък са свързани с ТЕЦ.

Твърде често оплакване е свързано със завишени сметки за топлоенергия и задължението за заплащане на суми за общите части на сградата. Въпреки това едва 20 % от потребителите са закупили новите измервателни устройства на Топлофикация, а един на десет изобщо не знае за съществуването на такива.

Как могат да се защитят по-ефективно правата на потребителите на електроенергия?

Информираност СЪМ Незнам
Премахване на Монопола **Сметките**
Отчитането на Електромерите **ЗАКОНИ** СЪС ЗАКОН
ЕРП-тата ТОЗИ **Могат** ЗНАМ **Чрез**
Договори **Като се** КОГАТО **Контрол**
Никакъв НАЧИН **Може да се** СИ **Вършат** РАБОТАТА

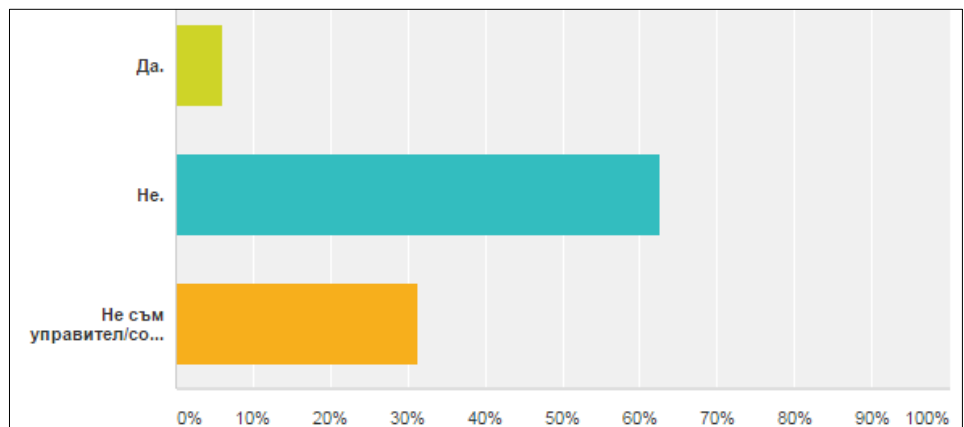
Закупи ли новите измервателни устройства на Топлофикация?



Надписването на сметките и монопола в електроразпределителните услуги, също както при парното, са най-големите проблеми за потребителите. Традиционно нисък, обаче, е процентът на анкетираните, които биха се обърнали за защита на правата си към съда.

Почти единодушни са потребителите, че не е налична достатъчно информация за условията на достъп до свободния пазар на електроенергия. Едва един на десет застъпва обратната позиция.

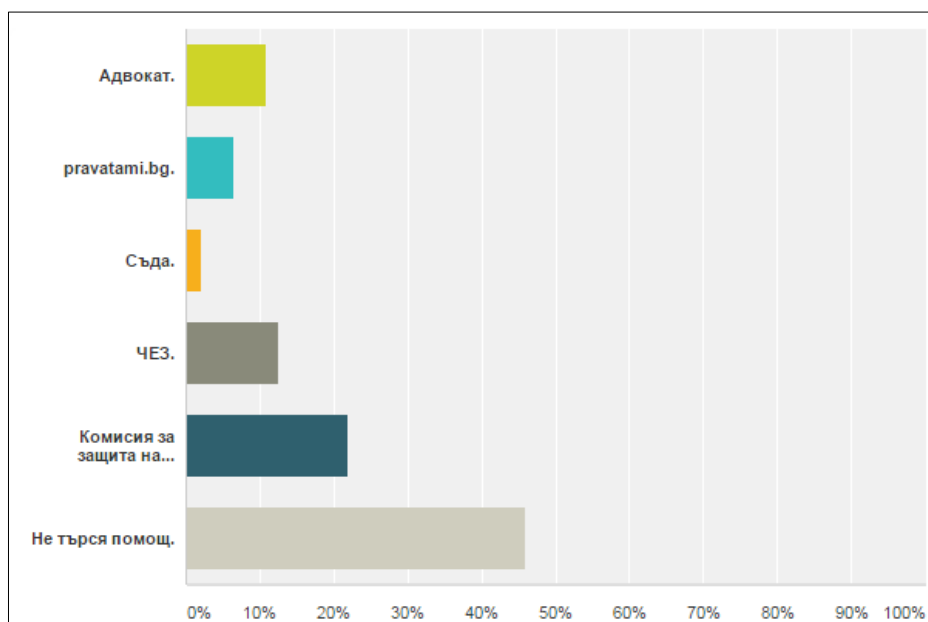
Като юридически лице сменял ли си доставчика на електроенергия?



Нарушения и защита на потребителите

Няма изненади при най-честите злоупотреби на електро и топлоразпределителните предприятия. Проблемите на потребителите са свързани преимуществено, ако не изцяло с високите сметки, които са принудени да заплащат за съответната услуга. Те имат и своето обяснение за това, което най-често гравитира около липсата на правила, недостатъчния контрол и монополното положение на съответните предприятия.

**Получаваш
неправилна
сметка за ток.
Търсиш помощ
от?**



За съжаление анкетираните рядко са склонни да предприемат мерки за защита на правата си, дори когато са убедени, че те са нарушени. 7 от 10 не биха потърсили експертна помощ при желание да се откачат от парното, а 45 % пък не биха сторили това и в случай че получат сметка за ток, която видимо е завишена.

9. Лоялни клиенти - не и при нелоялни търговски практики

Не сме пропуснали да проучим и дали търговците спазват тези задължения, които не са присъщи на специфичните сектори, ами са общи за всички. Наблегнали сме на информацията, която търговците са длъжни да поредставят на потребителите във връзка с предлаганите от тях стоки и услуги. Проведохме и анкети относно агресивните търговски практики.

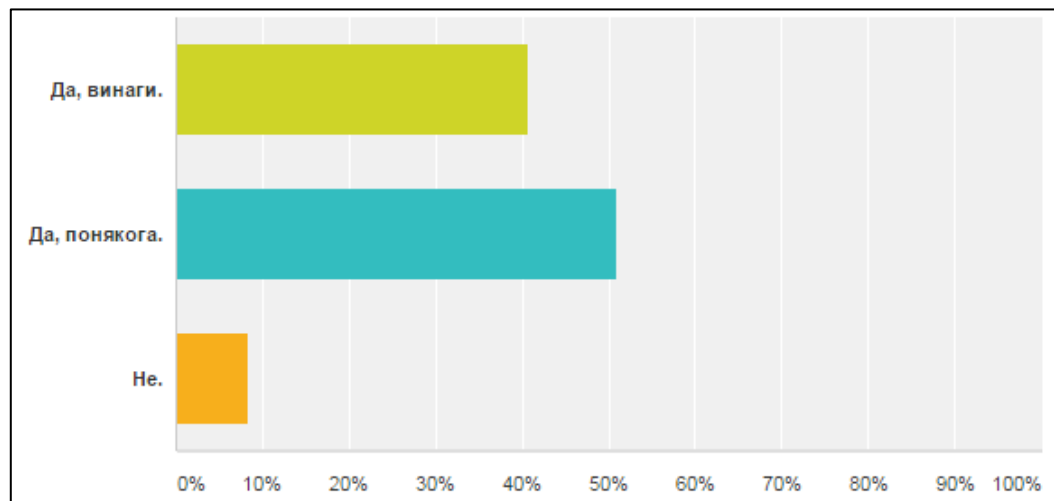
Познаваме ли правата си?

Въпросите, свързани с нелоялните търговски практики силно вълнуват потребителите. Те обаче трудно правят разлика, в кои случаи правата им в действителност са нарушени и кога става въпрос просто за лошо обслужване. Най-честият проблем, който анкетираните изтъкват е несъответствието на продукта или услугата, която са закупили с рекламираното или обявеното, погрешни етикети, несъответстващи цени, изтекъл срок на годност.

» Над 90 % от анкетираните твърдят, че четат етикетите на стоките, които закупуват;

» 50 % пък правят това винаги, когато купуват стока.

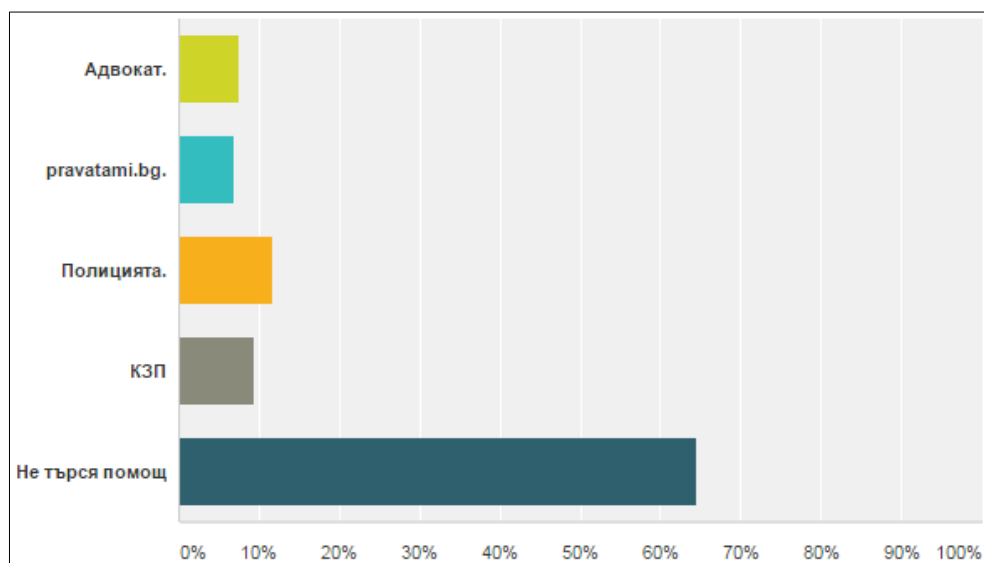
Четеш ли
етикетите
на стоките?



Макар потребителите да са запознати с факта, че Комисия за защита на потребителите е органът, към който трябва да се обърнат за защита на правата си, те твърде рядко прибегват до нея.

Когато например търговец злоупотребява като търси определен клиент по телефона, по често пострадалият клиент е склонен да се обърне към полицията, отколкото към КЗП.

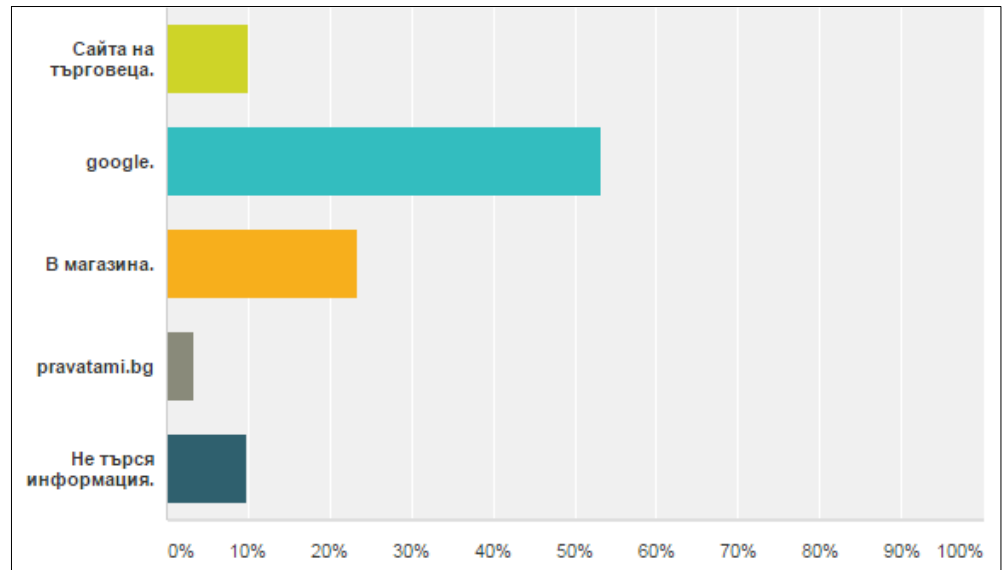
Търговец те притеснява с телефонни обаждания. Търсиш помощ от?



Преимуществено потребителите предпочитат да използват Интернет, когато желаят да потърсят информация за даден продукт.

» Едва един на трима би потърсил необходимата информация в магазина или уебсайта на търговеца.

Искаш да
купиш
определен
продукт.
Търсиш
информация
от?



Кои права се спазват и кои не?

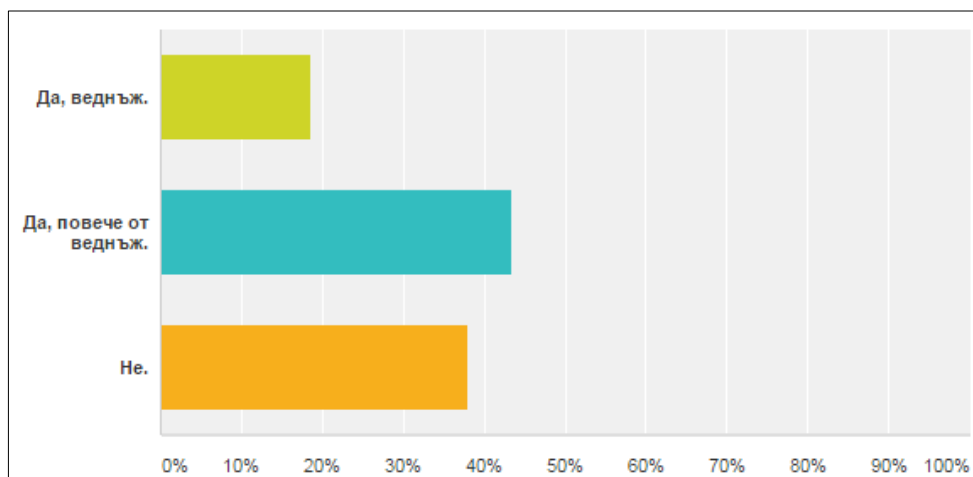
Ако трябва да дадем реална оценка на това, кои права се спазва и кои не, то няма как да не отбележим, че огромната част от потребителите са се сблъскали с разнообразни злоупотреби от търговците.

Какви
нелоялни
търговски
практики си
срещал в
ежедневието
си?

Цена Стоката Това Нелоялно Информация Няма
Стоки Оператори Цени Нещо Съм
Срока на Годност Всякакви
Подвеждащи Реклами Реклама Stoka
Продукти Нищо Много Измами
Различни Невярно Цената Продукта

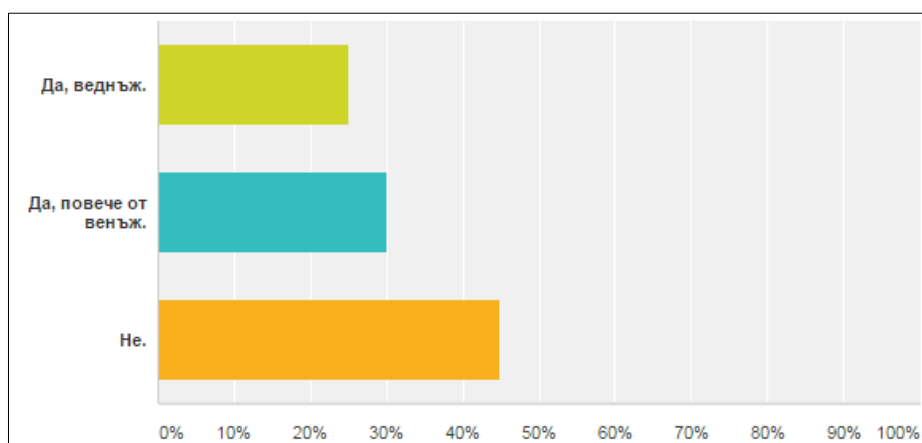
» Едва 1 на 10 споделя, че не е срещал нелоялни търговски практики, а съвсем малко повече са анкетираните, които твърдят, че нямат опит и с некачествени стоки. Едно от най-често срещаните нарушения е искането на повече пари за стока, която е обявена на промоционална цена. Това се е случвало на не по-малко от 60 % от потребителите.

**Искали ли са ти
повече пари за
стока, обявена
на
промоционална
цена?**



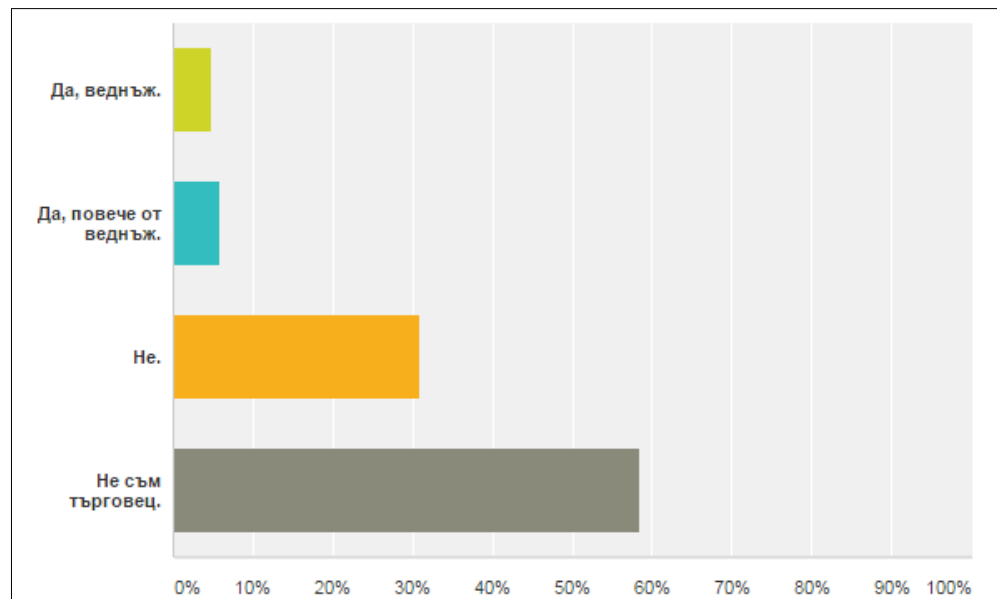
- » 55 на 100 от анкетираните споделят, че са били подвеждани от заблуждаваща реклама;
- » 25 % са се сблъскали с такава практика веднъж;
- » цели 30 % са били подвеждани многократно.

**Купувал ли си
продукт, подведен
от заблуждаваща
реклама?**



В нашите анкети не пропуснахме да се допитаме и до търговците. 25 % от попълнителите въпросниците търговци признават, че са печелили клиенти благодарение на практики, които самите те считат за нелоялни. В половината от случаите това се е случвало повече от веднъж.

**Като търговец
печелил ли си
клиенти чрез
нелоялни
търговски
практики?**

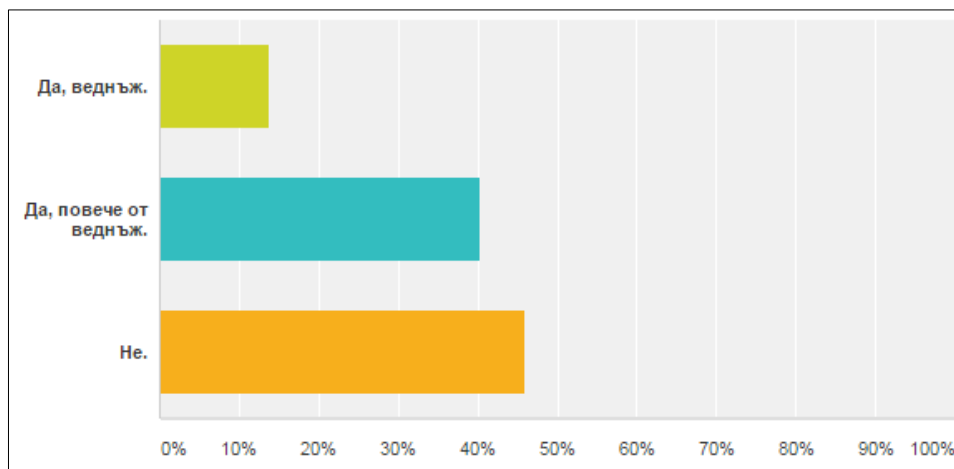


Нарушения и защита на потребителите

Нарушенията на потребителските права са честа практика, но резултатите от анкетите показват, че злоупотребите рядко провокират насрещно действие. Вече обърнахме внимание на факта, че повече потребители са склонни да се обърнат за съдействие към полицията, отколкото към КЗП в случай на тормоз по телефона от търговец. Притеснителното обаче е, че двама от всеки трима изобщо не биха потърсили съдействие.

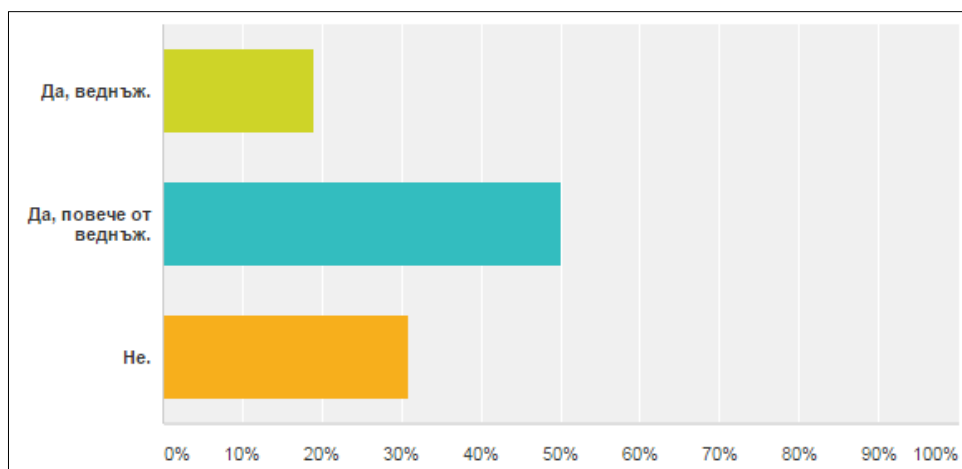
Вероятно това е една от причините на 54 % от потребителите да се е случвало търговец да звъни на личния им или домашен телефон, за да предлага свои стоки и услуги.

Търговец звънял ли е по телефона на домашния ти адрес?



Що се отнася до информацията, която трябва да съпътства всяка стока, изпъква високият процент на случаи, в които търговците предлагат продукти с изтекъл срок на годност. Не са малко и потребителите, които споделят, че им се е случвало да закупят стока, чийто срок на годност умишлено е променен от търговеца, след като е изтекъл.

Купувал ли си хранителен продукт с изтекъл срок на годност?



10. Лолко „лични“ са личните данни?

В самия край на изследването решихме да обърнем внимание и на въпроса за защитата на личните данни. По конкретно предпочетохме да изследваме въпроса за злоупотребата с тези данни – случаите, в които едно лице се представя а друго с или без неговото разрешение, за да извърши съответните правни действия.

За наша изненада, ако разгледаме само този аспект на личните данни, те в действителност се оказват доста „лични“.

Познаваме ли правата си?

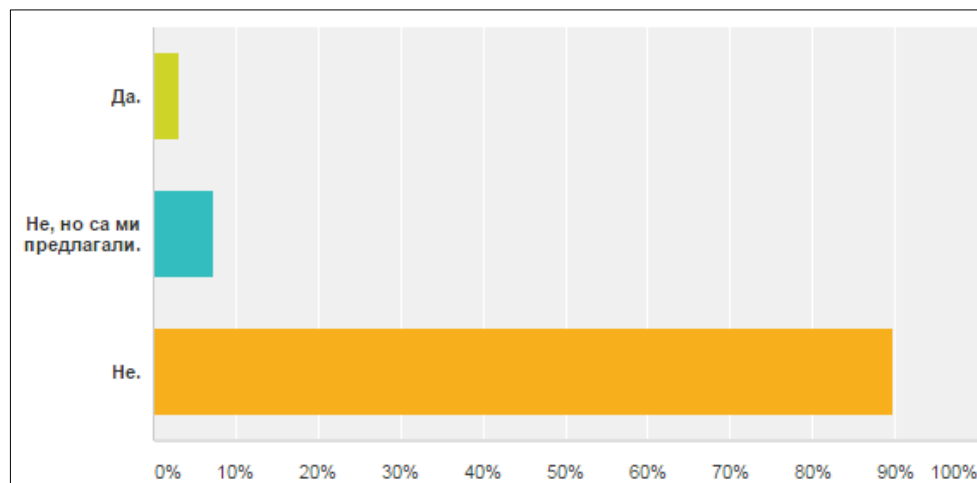
Потребителите често свързват злоупотребата с личните им данни с тяхното нерегламентирано използване от други лица без разрешение. Под злоупотреба най-често се разбира кражба на идентичност.

Малко са потребителите, които са ставали жертва на кражба на идентичност или казано по по-прост начин някой да се представи за съответния потребител, за да сключи договор, регистрира фирма или друго.

Малко над 10 % от потребителите са се сблъскали в ситуацията, когато доброволно да предоставят своите лични на трето лице, знаейки, че то ще ги използва незаконосъобразно.

» Само трима от десет, които са могли да дадат данните си „под наем“ в действителност са правили това.

**Давал ли си
„под наем“
личните си
данни на
друго лице?**

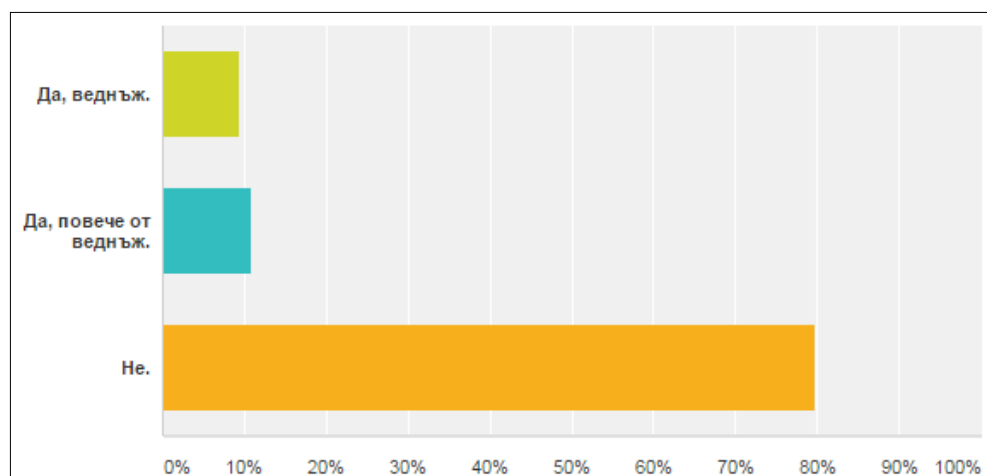


Кои права се спазват и кои не?

Случаите на злоупотреба с личните данни на потребителите и кражба на тяхната идентичност не са много. Все пак данните не са чак толкова категорични, за да заключим, че не съществува проблем.

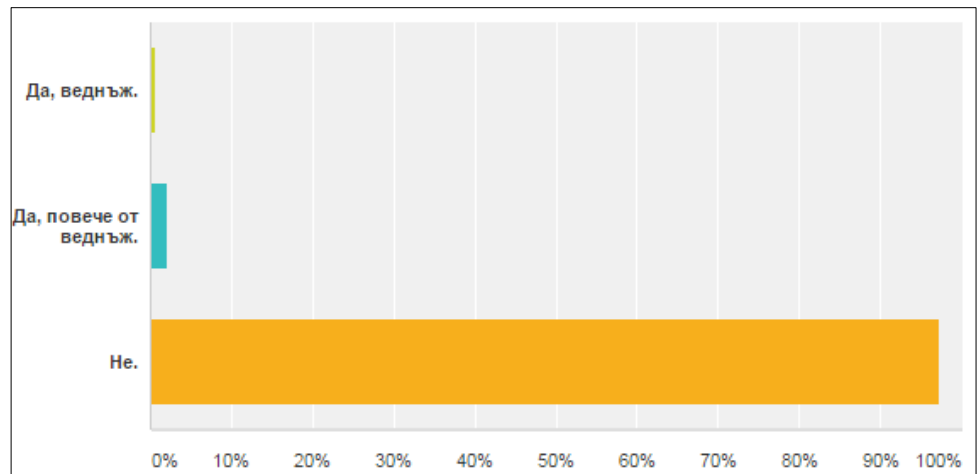
- » 9 % от анкетираните са споделили, че им се е случвало някой да злоупотреби с личните им данни веднъж;
- » 1 на всеки 10 пък твърди, че това се е случвало повече от веднъж.

**Злоупотребява
ли ли са с
твоите лични
данни?**



Още по-малко са случаите, в които потребителите признават, че те самоте са злоупотребявали с чужди лични данни. На практика това наистина са единични случаи, които представляват пренебрежимо малка част от всички анкетирувани.

**А ти
злоупотребявал
ли си с чужди
лични данни?**



Нарушения и защита на потребителите

Най-често злоупотребата с лични данни и кражбата на идентичност се случва при сключването на договор и регистрацията на фирми. Доколкото потребителите споделят, че някои използва личните им данни без тяхното съгласие, то доста често става въпрос за договори с мобилните оператори.

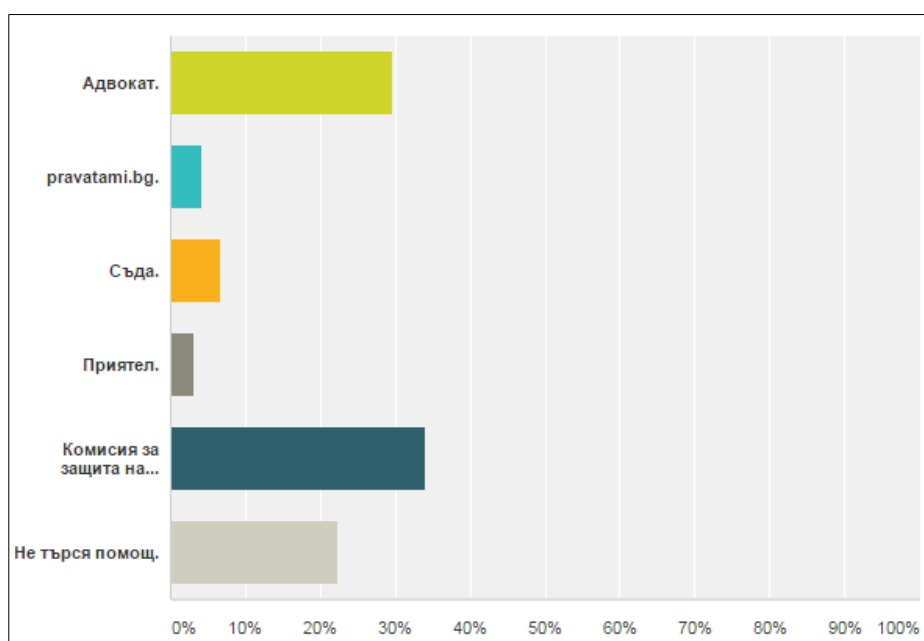
Често се случва личните данни на потребителите да бъдат използвани за телефонен „тормоз“.

Положителното в областта на защитата на личните данни, е че анкетираните осъзнават тяхното голямо значение и са склонни да потърсят защита в случай на нарушение.

Не само това, ами повечето потребители добре знаят, към кого да се обърнат, за да получат необходимата им защита.

- » 30 % биха се обърнали към адвокат;
- » 33 % биха потърсили директно Комисия за защита на личните данни;
- » 22% пък са тези, които не биха потърсили помощ.

**Злоупотребяват
с личните ти
данни. Търсиш
помощ от?**



Заклучение

Какво постигнахме?

В настоящия доклад разгледахме до каква степен са защитени правата на гражданите като потребители. Анализирахме отговорите, които читателите на pravatami.bg дадоха на проведените анкети, за да намерим отговори на следните въпроси:

1. Познаваме ли своите потребителски права и можем ли ясно да установим, кога те са нарушени?
2. Кои от потребителските ни права се уважават и спазват от търговците и кои се пренебрегват?
3. Какви са най-честите нарушения и получаваме ли адекватна защита на правата си?

Получихме обратна връзка по много и разнообразни теми, някои от които, видно от получените отговори са изключително важни за потребителите. Разгледахме потребителския опит при тегленето на кредити от банкови и небанкови институции както и възможността за достъп до бързи пари срещу залог на имущество. Особено внимание обърнахме на услугите, които от всеки от нас ползва, в това число отношенията с мобилните оператори, топло и електроразпределителните дружества.

Много интересна информация получихме за опитът на потребителите при закупуване на стоки и услуги, включително online. Запознахме се с най-честите проблеми, с които гражданите се сблъскват и нелоялните търговски практики, които са ежедневие в отношенията търговец - клиент.

Не оставихме назад и темата за транспорта. Допитахме се до нашите потребители за техните преживявания и впечатления от пътуването с градски транспорт, с такси и маршрутки в града, а също и за използването на автобус, влак и самолет за по-дълги разстояния.

Не на последното място решихме да навлезем и в противоречивата тема за тютюнопушенето на обществени места, където бяхме изненадани от получените резултати.

Накрая си позволихме да изложим и изводите, които направихме след анализ на толкова много отговори. Опитвахме се даден отговор на въпроса “Кои права се нарушават най-често и защо точно те, ами не други?”.

Какво очаквахме?

Изследването ни беше съсредоточено основно върху степента на информираност на потребителите и техния опит при упражняването на правата им.

Със сигурност очаквахме, че много от потребителите ще споделят своето негативно впечатление от мобилните оператори както и от доставчиците на комунални услуги. Не сме изненадани и от факта, че потребителите често бъркат нарушението на техните права с лошо обслужване.

Оправдаха се очакванията ни и за сферата на транспорта, където впечатленията от градския транспорт остават преимуществено негативни, а тези от таксиметровите компании са дори притеснителни.

До голяма степен предполагахме, че потребителските права online в действителност често не се спазват, но и санкционирането на нарушенията е рядкост. Все пак се засилва тенденцията все повече потребители да пазаруват стоки и услуги чрез Интернет. Най-честият проблем, разбира се, продължава да бъде свързан с непоисканите търговски съобщения.

Това, което със сигурност не ни изненада е, че потребителските права са едни от най-важните за нашите читатели. Потребителите все по-често успяват да забележат, когато търговците прилагат спрямо тях нелоялни търговски практики. Получихме много и разнообразни отговори, включително на зададените въпроси със свободен отговор, което ни

показа, че потребителите са всичко друго, но не и незаинтересовани от своите права.

Какво ни изненада?

Нещото, което най-много ни изненада е, че потребителите твърде рядко са склонни да потърсят защита на правата си. Недоволството към много сектори в бизнеса е голямо именно, защото прилагат нелоялни практики или изобщо не зачитат правата на клиентите си, но са единични случаите, в които дори да потърсим информация за това как да се защитим.

Някои сектори, обаче, ни изненадаха приятно. Такива са например самолетните превози, а също така и превозите с автобус и влак, където превозвачите очевидно си дават сметка за това, колко е важно правата на потребителите да се спазват.

Не сме очаквали и такова сходство в позицията на пушачи и непушачи във връзка със забраната за пушене на обществени места. И едните, и другите считат, че нейното установяване е нещо полезно. Макар че на много места тази забрана не се спазва, все пак положителен резултат е налице, включително и по отношение намаляване на консумацията на тютюневи изделия изобщо.

Нашата оценка

Нашата оценка, изградена на база количествен и качествен анализ на получените от допитванията резултати е, че по отношение на правата на потребителите съществуват доста проблеми.

Сферите, в които положението е най-зле съгласно опитът, който потребителите ни са споделили са таксиметровите и маршрутните превози, некоректната реклама, търговията на некачествени стоки и доставката на комунални услуги.

Общото впечатление е, че държавните органи не изпълняват задълженията си за контрол в достатъчна степен. Анкетите ни показват,

че доколкото контрол се извършва, това често се случва тенденциозно, а налагането на санкции е истинска рядкост. Когато търговецът не бива санкциониран за това, че нарушава потребителските права, той не само, че не преустановява тази практика, ами дори е стимулиран да зачести прилагането ѝ.

От друга страна вина имат и самите потребители, които рядко прибегват до защита на правата си. На практика незначителна е частта от нарушения, които в крайна сметка са отнесени до съда или до друг компетентен орган.

Обяснение на пасивното поведение на потребителите намираме основно в бездействието на държавните органи. Гражданите нямат доверие, че те ще се отзоват на техния сигнал и ще вземат необходимите мерки достатъчно качествено и бързо, че да удовлетворят потребителя.

Много потребители се чувства безсилни пред доставчиците на услуги, които по една или друга причина се ползват с монополно положение на пазара. Много от анкетиранияте изтъкват именно липсата на конкуренция като причина за лошото качество на услугите и злоупотребите от страна на търговците.

Безспорно най-негативна реакция у потребителите провокира некоректното ценообразование както на стоки, така и на услуги. Много от анкетиранияте споделят, че са закупували стоки на цена, различна от обявената такава или пък, че сметките им за ток или парно са били завишавани. Причината за това не е само в недобросъвестното поведение на търговците, а и в липсата на достатъчно информация за това как се образува цената на техния продукт, какво е неговото качество и изобщо условията във връзка с продажбата.

Като заключение можем да изтъкнем, че за да бъдат в действителност упражнявани свободно потребителските права е необходим много по-сериозен контрол от компетентните органи и реално санкциониране на нарушителите. Това не само ще се отрази на недобросъвестните

търговци, но ще повиши и увереността на самите потребители, че институциите биха откликнали на техния сигнал.

Мисията на pravatami.bg и ефекта на доклада върху бъдещата ни работа

Мисията на pravatami.bg винаги е била да повиши правната култура на гражданите чрез “разкодирането” на законите и предоставянето им в по-достъпен за потребителите вид. Непосредствената цел на проекта “Правата ми в действие” пък е да се извлече и анализира обратната връзка от последователите на pravatami.bg, да се направят количествени и качествени изводи във връзка с опита от правото в действие.

Чрез настоящия доклад ние успяхме да идентифицираме конкретни проблеми в обществото по отношение на потребителските права. От друга се радваме на факта, че сме допринесли за повишаване правната култура в тази сфера.

Недвусмисленият извод за нас е, че трябва да продължим работа по запознаване на потребителите с техните основни права и задължения. Заставаме твърдо зад позицията, която винаги сме отстоявали, че тази информация трябва да бъде представена в достъпен вид, за да може да бъде усвоена от гражданите. Именно с това са свързани и целите, които си поставяме. Ние ще продължим да събираме на едно място информация, която да спомага на нашите последователи да разберат своите задължения и права и да знаят съответно как могат да ги изпълнят или упражнят.

Екипът, направил проучването



@ Никола Пенчев
@ юрист
@ редактор в pravatami.bg

@ Георги Държанлиев
@ юрист
@ ръководител на pravatami.bg



@ Лиляна Попова
@ юрист
@ редактор в pravatami.bg





@ Полина Найденова
@ юрист
@ маркетинг сътрудник в pravatami.bg

@ Станимир Ненов
@ юрист
@ ръководител на pravatami.bg



@ Цветан Цаков
@ студент по право
@ IT сътрудник в pravatami.bg



@ Христо Милчев
@ юрист
@ редактор в pravatami.bg



“Департамент за правна култура” е сдружение, учредено през 2012 г. Мисията му е повишаване на правната култура на българските граждани и чужденци, пребиваващи в България, информирайки ги за техните права, задължения и правни възможности, по достъпен начин, с цел ефективно

им отстояване. Имайки предвид сложността на законодателството, ние осъзнаваме, че е изключително трудоемко за гражданите без юридическо образование да добият ясна представа за правното си положение. От друга страна, от голяма важност за нас е да възпитаваме едно гражданско общество в духа на правото. Организацията има за свои цели подпомагане и насърчаване на инициативи в областта на правото. Пример е “pravatami.bg: разкодираните закони”, който предоставя безплатна и практична правна информация по често срещани житейски ситуации.

Фондация „Америка за България” подпомага израстването и укрепването на динамична пазарна икономика и демократично общество в България и подкрепя страната в постигане на пълния ѝ потенциал на успешна и модерна европейска нация. Основана през 2008

година, фондацията е наследник на Българо-американския инвестиционен фонд, създаден от правителството на САЩ чрез Американската агенция за международно развитие. Грантовете, които фондация „Америка за България” предоставя, продължават отношенията на доброжелателство и приятелство между народите на САЩ и България.



AMERICA FOR BULGARIA
FOUNDATION

Фондация Америка за България



AMERICA FOR BULGARIA
FOUNDATION

Фондация Америка за България