



Munich Personal RePEc Archive

Establishment of the quality of merchandise in the procedure of claimed reclamation

Andreeva, Andriyana and Danev, Vladimir

University of Economics - Varna

2018

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92820/>
MPRA Paper No. 92820, posted 18 Mar 2019 06:36 UTC

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

УСТАНОВЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА СТОКА В ПРОИЗВОДСТВОТО ПО ПРЕДЯВЕНА РЕКЛАМАЦИЯ

*Доц. д-р Андрияна Андреева, х.ас. адвокат Владимир Данев
Икономически университет – Варна*

ESTABLISHMENT OF THE QUALITY OF MERCHANDISE IN THE PROCEDURE OF CLAIMED RECLAMATION

*Assoc. Prof. Andryana Andreeva, PhD, part-time assist. Vladimir Danev
University of Economics - Varna*

Резюме. В доклада се разглежда проблематика, свързана с установяване на качество на стока в производство при предявена рекламация. На база актуален анализ на нормативната уредба и съвременните фактори влияещи върху правото на потребителя на предяви рекламация при установено от него несъответствие на качеството на стоката, се правят изводи и препоръки с практическа насоченост.

Ключови думи: *качество, стока, рекламация, потребител, търговец.*

Abstract: The report examines the problems, related to the establishment of the quality of merchandise in the procedure of claimed reclamation. On basis of the actual analysis of the legal regulation and the contemporary factors, influencing the right of the consumer of claimed reclamation in case of discrepancy in the quality of the merchandise, determined by him, the authors make conclusions and recommendations.

Keywords: *quality, merchandise, reclamation, consumer, merchant*

Въведение

На 03.07.1999 г. за първи път в новата демократична история на Република България влезе в сила нормативен акт уреждащ конкретно правата на особена категория физически лица – потребители на стоки и услуги за лична употреба – Закон за защита на потребителите и правилата за търговия (ЗЗППТ). Макар и целенасочен като нов за конкретната материя, този закон страдаше

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

от определени пороци – липса на разписана процедура за установяване на качеството на стоката в момента на предявяване на рекламацията, липса на правила, при които търговецът може да откаже рекламацията, в случай, че след преглед на стоката се установи, че тя не притежава несъответствието, посочено от потребителя при предявяване на рекламацията и др.

На 10.06.2006 г. влезе в сила нов закон уреждащ правоотношението потребител – търговец – Закон за защита на потребителите (ЗЗП), който отмени ЗЗППТ. След приемането му се транспонираха редица европейски актове⁹, което наложи и многократни промени най-вече в интерес на потребителите. Със закона се въведе поредност (Таков, 2007) на правото на потребителя за удовлетворяване на рекламацията – най-често първо ремонт, а в случай, че потребителят е недоволен, той има право да се ползва от другите предвидени начини за удовлетворяване – връщане на цена, замяна и др.¹⁰

Към настоящият момент и въпреки множеството промени, в действащият ЗЗП липсват ясни правила за установяване на заявеното от потребителя лошо качество на стоката в момента на предявяване на рекламацията. Не е налице и процедура за неудовлетворяване на предявена рекламация и последиците от това.

Това обуславя **актуалността на изследваната проблематика** и потребността от доктринално поставяне на въпроси касаещи правата на потребителите. Съвременното развитие на търговските от-

⁹ Директива 1999/44 на ЕО относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и за гаранциите на потребителските стоки, Директива 1985/374 на ЕИО за уеднаквяване на правните и административни правила на държавите-членки относно отговорността за дефектни продукти, Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите, на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и др.

¹⁰ Вж. Решение № 316 от 12.01.2016 г. по адм. д. № 12554/2015 г., VII отд. на ВАС .

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ношения и по-конкретно онлайн търговията изисква адекватност, както на материалите норми, така и на процедурите по рекламация. Съответствието на правната регулация с бързо развиващите се търговски отношения изисква и добро познаване от страна на адресатите на реда за реализация на техните права като потребители.

Основната цел на доклада е да се анализира действащата нормативна уредба, използвайки обичайните правила на логиката (Павлова, 1995) в частта на посочените несъвършенства в ЗЗП. На тази база се правят идейни предложения за тяхното преодоляване и решаване.

В изпълнение на това авторите си поставят за задача: да извършат логически анализ на действащата национална и европейска нормативна уредба за установяване на качеството на стока в частта, касаеща предявяване на рекламация от потребител пред търговец, да констатират нормативни пропуски и с оглед превенция и доусъвършенстване на законодателството, както и подобряване качеството на процедурния ред за рекламации, да направят идейни предложения де леге ференда.

1. Проблематика при установяване на качество на стоката в момента на предявяване на рекламация.

Задължителните условия според чл.105 ал.2 от ЗЗП за отговорността на търговеца, съответно за възникване на правото на потребителя за рекламация са две: 1) стоката да не притежава необходимото качество, т.е. да не съответства на договора за продажба (липсваща функционалност, характеристика или дефект) и 2) това несъответствие да е съществувало към момента на сключване на договора за продажба (Таков, 2007).

С нормата на чл. 108 от ЗЗП се въведе правило, съгласно което всяко несъответствие на качеството на стоката, проявило се до 6 месеца от доставката, се смята, че е съществувало при покупката, освен ако се докаже, че несъответствието се дължи на естеството на стоката или зависи от характера на несъответствието. Или

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

същественият, ключовият елемент за ангажиране на отговорността на продавача е наличие на проявление, форма на несъответствието. Следователно, за да е налице отговорност за продавача, съответно право на купувача за рекламация, несъответствието на стоката трябва да е реално проявило се, да притежава форма. Предвид това е важно да се регламентират в ЗЗП правила, за да се установи формата на несъответствието на качеството на стоката в производството за предявяване на рекламацията.

Съгласно действащата норма на чл. 125 ал.2 от ЗЗП, рекламацията¹¹ се предявява в две форми – устно или писмено.

Доколкото при заявено от потребителя право рекламация в поредност за удовлетворяване регламентирана в закона –в преобладаващият брой случаи първо се предприема действие от страна на търговеца за извършване на ремонт то това предопределя, че той трябва да е прецизно запознат с конкретното оплакване от потребителя. Потребителят има интерес продавачът да разбере ясно и недвусмислено по какъв начин се е проявило несъответствието. Тази яснота в оплакването на потребителя би се постигнала чрез подробно и хронологично изложение с несъответствието. Подобна коректна последователност в обяснението от потребителя е логично да се постигне само в случай, че той е отделил достатъчно време и предварително е изложил писмено описание на фактите. Обратно. В случай, че рекламацията се предяви устно от потребителя, независимо, че се вписва от търговеца в нарочен регистър¹², то е възможно потребителят да няма достатъчно време, за да представи

¹¹ Рекламацията следва да се предяви в срок до две години от доставката на стоката, но не по-късно от два месеца от установяване на несъответствието с договореното. За рекламация на услуги срокът е до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното. Сроковете спират да текат през времето, през което стоката е приета за поправка или е започната процедура за постигане на споразумение между страните./ чл.126 ЗЗП/.

¹² Вж. чл. 127 ал.2 от ЗЗП.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

всички факти по повод оплакването си или да пропусне да изложи определено обстоятелство, което няма да бъде в негов интерес. От друга страна, записването в регистъра на детайлно обяснение от страна на потребителя допълнително би ангажирало времето на самия продавач. Действително, за някои стоки, които следва да се сервизират на мястото където се използват¹³ може да не е удачно първоначално да се депозира писмено заявление за рекламация, за да се яви екип на търговеца, а ще следва да се подаде само устна заявка. Но това не означава, че не е възможно да се попълни писмено заявление за рекламация, по причините посочени по-горе, когато представител на търговеца се яви на мястото, където се намира стоката и следва да се сервизира. Стремешът на законодателя въвеждайки двете форми е била да се създадат облекчения и максимално да се подпомогне потребителя, но предвид гореизложеното, устната форма не винаги създава нужната конкретика относно оплакването за потребителя, а това е слабост насочена и към търговеца. Ето защо, с цел постигане на прецизност за установяване на формата на несъответствието на стоката в момента на предявена рекламация, де леге ференда следва да се обсъди идеята рекламацията да се предяви само писмено – чрез предварително или последващо подадено от потребителя писмено заявление по утвърден образец¹⁴.

На следващо място, според чл. 125 ал.3 от ЗЗП, при подаване на рекламацията потребителят посочва своето конкретно оплакване

¹³ Поради своите габарити или специфично предназначение не могат да се пренесат от потребителя до търговеца предвид своят обем или поради отдалечеността на мястото, където се използват от мястото, където търговецът упражнява своята дейност.

¹⁴ Необходимостта от утвърден образец би значително улеснило потребителя за вписване на конкретни обстоятелства от значение за установяване на формата на несъответствието – да се посочи дата на събитието, обстоятелства при които е възникнало, продължителност на несъответствието и прочие.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

от качеството на стоката, а съгласно ал. 4 при подаване на заявлението задължително трябва да се представят документи, установяващи претенцията. От друга страна, чл.127 ал.1 от ЗЗП определя, че търговецът е длъжен да приеме заявлението за рекламация, в случай, че е подадено своевременно. Налага се извода, че в ЗЗП няма предвидено правило за неприемане от търговец на рекламация в случай, че към заявлението не са приложени изискуемите в чл. 125 ал.4 от ЗЗП документи, независимо, че е изписано, че потребителят е длъжен да представи определени документи. Т.е. налице е юридическа непоследователност в тези разпоредби, което не е в интерес на потребителя. В случай, че потребителят не представи документи за несъответствието на закупената от него стока, то реално в момента на предявяване на рекламация не може да се установи верността на оплакването по смисъла на чл. 108 от ЗЗП. Следователно, независимо, че чл.108 от ЗЗП въвежда предположение за наличие на несъответствието, то в случай, че в момента на подаване на заявлението за рекламация не се установи проявлението на несъответствието – чрез извършване на тест, оглед, или по друг начин¹⁵, то правилото на чл. 108 от ЗЗП, макар и установено в интерес на потребителите, е практически неприложимо.

Отделно от това, изискването на чл. 125 ал.4 от ЗЗП към потребителя – да представи документи, установяващи несъответствието на стоката, не само е трудно практически постижимо, но и създаващо значителни затруднения за него. От съдържанието на разпоредбата може да се направи логически извод, че документите за липса на качество трябва да са издадени от трети лица, имащи квалификация да установят конкретното несъответствие – такива развиващи сервизна дейност на определен вид

¹⁵ Виж по-долу направени предложения за начини за установяване на несъответствие в момента на предявяване на рекламация.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

стоки, чиито персонал притежава необходимата техническа компетентност. Тези лица най-вероятно са търговци – т.е. извършват дейност с цел получаване на приходи и реализиране на печалба. Това предполага, че потребителят, за да представи пред търговеца документи установяващи несъответствието на стоката, ще се наложи да заплати определена парична сума за диагностицирането ѝ. Извършването на този предварителен разход от потребителя би създавало пряко, реално неудобство за него, а и навлиза в противоречие с един от основните принципи в правоотношението потребител – търговец установени в ЗЗП, а именно, че удовлетворяването на рекламация е безплатно за потребителя (чл.113 ал.4 от ЗЗП).

Гореизложеното дава основание авторите да приемат, че делеге ференда може да се преоцени изискването на законодателя към потребителя – да представя документи за несъответствието – освен, в хипотеза, че не създават за него допълнителни затруднения и не са свързани с направата на разходи. Рационално и с практическо приложение е идейно предложение на авторите - в момента на предявяване на рекламацията¹⁶ - да се прави тест или оглед на стоката, за да се установи проявлението на несъответствието на стоката. По този начин двете страни – и потребител и търговец ще имат обективната, пряка възможност да установят едновременно верността/неверността на оплакването на потребителя в момента на предявяване на рекламацията..

Мислими са и други иновативни, но и познати възможни разрешения за установяване в момента на предявяване на рекламация на проявлението на несъответствието на стоката. Така например в съвременното са налице редица доказали своята

¹⁶ В мястото, където търговеца осъществява своята дейност или в посочените от него сервизни центрове, или там, където вещта се използва -виж по-горе 5.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ефективност технологични разрешения в определени области, които се използват, за да се установят правнозначими обстоятелства - фотоапарат и видеокамера, посредством които се възпроизвеждат, визуализират данни, а чрез използването на други технически средства тези данни се съхраняват трайно във времето.

Предвид това, следва да се отстоява идейното разбиране, че доколкото са налице технологични разрешения, които при определени условия могат да се използват за установяване на определени факти с правно значение, то де леге ференда наред с възможността за извършване на тест, оглед, в момента на предявяване на рекламация, трябва да се предвиди и алтернативна възможност - проявилото се несъответствие в качеството на стоката по време на нейното използване да се установи чрез извършен от потребителя снимков или видео материал, който да се предаде на търговеца при предявяване на рекламация вместо представяне на документи установяващи несъответствието или вместо извършване на тест, оглед. По този начин значително ще се улесни и опрости процедурата по рекламация – няма да има необходимост да се извършва първоначален тест, изпробване, или да се представят документ за установяване на несъответствието, а освен това търговецът реално, обективно ще бъде във възможност да възприеме проявилата се некачественост на стоката, както и няма да се изискват документи за несъответствието.

2.Последици при констатиране на годност на стоката в производство по предявена рекламация

В ЗЗП няма законови правила за уреждане на последиците в случай, че след предявяване на рекламация и в срока за удовлетворяването ѝ, търговецът установи, че стоката не притежава недостатъците, които е посочил потребителят и / или дори да са се проявили, то е установено, че те не са съществени и не пречат

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

стоката да се използва по предназначение. Тази проблематика е актуална предвид действащите в момента разпоредби на ЗЗП и обстоятелството, че дори в акт на европейското право¹⁷ касаещ правата на потребителите при покупка на стоки, липсва уреденост на подобни последици, поради което по-долу ще се направи кратък нормативен анализ.

По повод поредността за удовлетворяване на рекламацията на потребител, в ЗЗП е предвиден едномесечен срок през който търговецът има задължение да я приведе в съответствие с необходимото ѝ качество. Най-често този срок се използва от търговеца, за да се извърши ремонт на стоката, освен при хипотеза, че подобно действие е нерентабилно и за продавача е икономически по-обосновано да извърши замяна на некачествената стока с нова от същия вид. Обичайно продавачът има сключен договор с лице извършващо сервизни дейности (наричано по-долу само „сервиз“) по обслужването на определен вид стоки, като заплаща определена парична сума за: 1) извършване на диагностика на предадена стока след рекламация; 2) ремонт на некачествена стока – стойността на положен труд и необходими материали; 3) транспорт на стоката, в случай, че сервизът не е в мястото на осъществяване на дейността на търговеца.

Възможно е при стока, която се състои от множество елементи и сложен технически механизъм по време на извършване на диагностиката да не се прояви посоченото от потребителя несъответствие. Или да се прояви несъответствие, но да се приеме от търговеца, че то не е толкова съществено за нейното качество, че да не може стоката да се използва за своето обичайно предназначение. Последният извод – че дори една стока да

¹⁷ Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 година относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

притежава недостатъци, то когато те не пречат тя да се използва по предназначение следва да се приравни на липса на несъответствие, се извежда от чл. 114 ал.3 от ЗЗП, според който не се допуска разваляне на договора за продажба, когато несъответствието е несъществено. Тогава и в двата случая от сервиза ще издадат на търговеца документ със съдържание, че стоката не притежава несъответствие и може да се използва. При наличие на такъв документ за търговецът не остава друга възможност освен да върне на потребителя стоката на основание, че тя притежава необходимото качество, за да се използва по предназначение. Установяване на факта, че стоката е качествена предполага, че до известна степен потребителят не е преценил (умишлено или неволно) правилно характеристиката на стоката.

До момента на връщане на стоката от търговеца на потребителя, когато е установена нейната качественост, продавачът е извършил определени разходи – за диагностика от сервиз, както и евентуално за транспортиране на стоката до сервиза и обратно. В чл.113 ал.4 от ЗЗП е предвидено, че удовлетворяването на рекламацията както и експедиране на стоката, е безплатно за потребителя. В светлината на празнотата в ЗЗП¹⁸ се налага извод, че е мислимо търговецът да има основание да претендира от потребителя да му възстанови извършените от него разходи, след като е установено, че стоката е качествена и не следва да се удовлетворява рекламацията. В контекста на изложеното трябва да се съобрази, че потребителят е по-слабата страна. Тогава на него е логично да се признае и правото на пълно или частично освобождаване от отговорност чрез освобождаваща клауза (Митев, 2007) дори в случаите, когато след приета рекламация търговецът

¹⁸ Относно последиците при установяване на годност, качественост, липса на съществено несъответствие на стоката от търговеца след приета рекламация.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

установи, че стоката е качествена или притежава несъответствие, но то не пречи стоката да се използва по предназначение. Институтът на освобождаващи клаузи е познат на българското право и е приложим в разглежданата проблематика. По този начин би се защитил потребителят, в качеството му на лице лишено от специфични технически познания, касаещи особени характеристики на качеството на стоката и която липса на знания би била предпоставка той да направи погрешна преценка за качеството на стоката, съответно да предяви рекламация, от което да произтекат неблагоприятни последици за търговеца – да заплати на трети лица парични суми за диагностика, транспортиране и т.н., при годна стока.

От друга страна, практиката познава и не-малко случаи, в които част от потребителите подхождат недобросъвестно предявявайки рекламация, знаейки, че стоката не притежава несъответствие – само с цел да получат парите си обратно при променено намерение за ползването ѝ или искат замяната ѝ с друга стока. Когато се установи, че потребителят е действал недобросъвестно, следва да се прецени дали търговецът има право да претендира от него заплащането на всички направени разходи. Защото те не биха сторени от търговеца, в случай, че потребителят беше постъпил добросъвестно и да не заяви рекламация, след като стоката не притежава несъответствие. Да не се признае това право за търговеца, би означавало да се наруши основен принцип в договорното право – този за незлоупотреба с предоставени права, който се извежда след логическо и систематично тълкуване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), а именно, че при изпълнение на договорите страните трябва добросъвестно да изпълняват задълженията си (чл. 63 от ЗЗД), а съгласно чл. 82 изр. последно от ЗЗД, в случай, че страна по договора е недобросъвестна, тя следва да понесе всички преки и непосредствени вреди.

Ето защо, де леге ференда може да се преосмисли необхо-

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

димост от уреждане на последиците при неудовлетворяване на рекламация.

Заключение

В резултат на извършеният анализ могат да бъдат направени следните обобщения и изводи:

Необходимо е създаването на правила в ЗЗП за установяване на формата на проявеното несъответствие в момента на предявяване на рекламация.

Законодателно следва да се обмисли регламентирането на последиците в процедурата по удовлетворяване на рекламация, когато се установи, че стоката притежава необходимото качество, като се ограничи отговорността на добросъвестния потребител, в случай, че търговецът е извършил разходи.

Използвана литература

1. Павлова, М. Гражданско право, Обща част, том I, , изд. Софи-Р, 1995г., стр.134.
- 2., Ташев, Р. Теория на тълкуването (второ издание),изд. Сиби, 2007 г. стр.212.
3. Митев, Кр. Освобождаващи клаузи в договорите,изд. Сиби, 2007г.
4. Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 година относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.
5. Кралева, В., Димитрова, И., Защита на потребителските интереси в сянката на търговската гаранция. Маркетингът - опит и перспективи, Варна: Наука и икономика, 2017, 423-430.
6. Таков, Кр., Права на потребителя-купувач при несъответствие на стоката, сп."Търговско право", бр.2 / 2007 г.