

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ-КУПУВАЧ ПРИ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ НА СТОКАТА

1 ВЪВЕДЕНИЕ

- 1.1 Множеството различни режими на покупко-продажбата
- 1.2 Групи права на потребителя-купувач при неизпълнение съгласно ЗЗПотр и ЗЗД
- 1.3 Разлика между „недостатък“, „несъответствие“ и „дефект“
 - 1.3.1 Недостатъкът по смисъла на ЗЗД
 - 1.3.2 Несъответствието по смисъла на ЗЗПотр
 - 1.3.3 Дефектът по смисъла на ЗЗПотр
 - 1.3.4 Междинен извод

2 ДОСЕГАШНА УРЕДБА НА НЕДОСТАТЪЦИТЕ (ЗЗД)

- 2.1 ДОКОГА СЕ ПРИЛАГА ДОСЕГАШНАТА УРЕДБА?
- 2.2 ЗА ВИДОВЕТЕ НЕДОСТАТЪЦИ
 - 2.2.1 Явни и скрити недостатъци
 - 2.2.2 Съществени и несъществени недостатъци
 - 2.2.3 Известни и неизвестни недостатъци
- 2.3 ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ДЕЙСТВИЕТО НА ЗЗД
- 2.4 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ

3 НОВАТА УРЕДБА НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯТА (ЗЗПОТР)

- 3.1 ОТ КАКВО СЕ СЪСТОИ, ОТ КОГА ДЕЙСТВА И ЗА КАКВО СЕ ОТНАСЯ НОВАТА УРЕДБА?
- 3.2 ВИДОВЕ НЕСЪОТВЕТСТВИЯ ПО ЗЗПОТР И ЗНАЧЕНИЕТО ИМ
 - 3.2.1 Известни и неизвестни несъответствия вместо явни и скрити недостатъци
 - 3.2.2 Значителни/съществени и незначителни/несъществени несъответствия/недостатъци
- 3.3 ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯТ-КУПУВАЧ ПРИ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ НА СТОКАТА ПО ЗЗПОТР
- 3.4 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ ПО ЗАКОН
- 3.5 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ГАРАНЦИЯ. ВИДОВЕ ГАРАНЦИИ
- 3.6 ПРЕДВЯВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИЯ

4 СЪПОСТАВКА И ПРЕЦЕНКА

- 4.1 СЪПОСТАВКА
 - 4.1.1 Хипотезите, при които продавачът отговаря
 - 4.1.2 Правни последици според досегашната и съгласно новата уредба
- 4.2 ОБОБЩЕНИЕ И ПРЕЦЕНКА

На 10 юни 2006 година влезе в сила новият Закон за защита на потребителите¹ (ЗЗПотр). Той отмени действалия до тази дата Закон за защита на потребителите и правилата за търговия². Разпоредбите на ЗЗПотр внасят съществена промяна в досегашната уредба на покупко-продажбата. Тази промяна се отнася не само до потребителите, но и до търговците – техни контрахенти. Разрешенията на ЗЗПотр следват плътно разрешенията на Директива 1999/44 на ЕО относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и за гаранциите на потребителските стоки³, както и на Директива 1985/374 на ЕИО за уеднаквяване на правните и административни правила на държавите-членки относно отговорността за дефектни продукти⁴ и представляват тяхно транспониране в националното законодателство. Тази промяна в българското законодателство е плод изцяло на европейско влияние.

Основният проблем, с който се занимава тази статия, са **правата на купувача при недостатъци/несъответствия** на купената вещ. За да се намери систематическото място на тези въпроси, са съпоставени накратко основните режими на покупко-продажбата след влизането в сила на ЗЗПотр [1.1], разгледани са няколко групи права, които потребителят има

¹ Обн., ДВ бр. 99/2005, изм. ДВ бр. 30/2006.

² Обн., ДВ бр. 30/1999, отм. ДВ бр. 99/2005.

³ Директивата е на Европейския парламент и на Съвета на министрите, публикувана е в Официален вестник № L 171 от 07.07.1999, стр. 0012 – 0016.

⁴ Директивата е на Съвета на Европейските общности и е публикувана в Официален вестник № L 210 от 7.8.1985, стр. 29-33.

при неизпълнение на задълженията на продавача [1.2], анализирано е съотношението между понятията „недостатък“, „несъответствие“ и „дефект“ [1.3], посочени са темпоралните граници, в които действат досегашната и новата уредба на потребителските продажби [2.1] и [3.1] и са очертани най-основните характеристики на правата, които потребителят е имал досега и има за в бъдеще при недостатъци на закупената вещь [2.3] и [3.3]. Обърнато е внимание на „каскадната“ или „стъпаловидна“ поредност, в която потребителят може да предявява правата си [3.3] и на обусловеността на упражнението на някои от правата от предявяването на рекламация [3.6]. Накратко е разгледан и въпросът за законните и договорните гаранционни срокове [3.4] и [3.5]. Накрая е направен обобщен извод и преценка на новите законодателни разрешения [4].

ЗЗПотр и ЗЗД използват различни термини за обозначаване на еднакви по същината си явления.

Докато ЗЗД употребява думата „недостатък“, ЗЗПотр използва термините „несъответствие“ и „дефект“; ЗЗД говори за „съществени“ недостатъци, а ЗЗПотр за „значителни“ несъответствия, ЗЗД урежда правата на „купувача“, а ЗЗПотр – на „потребителя“ и т.н.

Поради това – с цената на насилие над езика, но в полза на прецизността – по-нататък си позволявам да използвам различните употребявани термини наред едни с други. Това води до препъващи четенето и мисълта съчетания от типа „несъответствие/недостатък“, „значителни/съществени“, „потребителят-купувач“ и т.н., но предотвратява двусмислия и указва еднаквостта на съдържанието на езиково различни термини.

1 ВЪВЕДЕНИЕ

1.1 МНОЖЕСТВОТО РАЗЛИЧНИ РЕЖИМИ НА ПОКУПКО-ПРОДАЖБАТА

И преди влизането в сила на ЗЗПотр в материята на покупко-продажбата нямаше единна монолитност. В зависимост от множество особености се прилагаха няколко различни режима на покупко-продажбата, някои от които условно могат да се нарекат „основни“, а други – „специални“. Кой от тези режими се прилага в конкретния случай, зависи от **качеството на страните** по съответния договор, от **особености на обекта** на продажбата или от **специфики на договорните клаузи**.

В зависимост от **характеристиките на страните** по договора условно могат да се разграничат следните „видове“ продажби.

- За отношенията **между двама търговци** (*business to business, B-B*) се прилага общият граждански режим на чл. 183 и сл. от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД) заедно с особените разпоредби за търговската покупко-продажба по чл. 318 и сл. от Търговския закон (ТЗ).

Трябва да се подчертае, че в голямата си част уредбата на ТЗ – макар и да е специална спрямо общата регламентация на ЗЗД – не дерогира общия граждански режим, а само го допълва. В случая не важи правилото *lex specialis derogat legi generali*, тъй като между съответните разпоредби на ТЗ и на ЗЗД няма припокриване. Като „особен закон“ могат да се разглеждат само някои от текстовете на ТЗ – напр. чл. 325, ал. 2, чл. 328, чл. 330, чл. 333, чл. 334, чл. 335, чл. 336, изр. 2 ТЗ.

- Ако продажбата има **международен елемент и купувачът няма качеството „потребител“**, няма да се прилага нито ЗЗД, нито ТЗ, а Конвенцията на ООН за международна продажба на стоки (Виенска Конвенция), освен ако приложението ѝ е изключено чрез изрична уговорка между страните (чл. 1 и чл. 2 а) от Виенската Конвенция).
- За отношенията **между лица, които нямат търговско качество** (*consumer to consumer, C-C*) се прилага само общият граждански режим на ЗЗД.

Съответният от тези първи три режима се прилага и за продажбите, осъществени между търговец и потребител, при които обаче **потребителят е продавач, а търговецът – купувач** (*customer to business, C-B*) (напр. продажба на употребявани вещи, продажба на заложна къща, на антикварен магазин и т.н.).

Така че и до влизането в сила на ЗЗПотр продажбата нямаше единна уредба. ЗЗПотр просто добави още един допълнителен режим към съществуващите особени регламентации (*leges propriae*). След влизането му в сила действа **още един режим с оглед особености на страните по договора**. Уредбата на ЗЗПотр се отнася до

- отношенията **между търговец-продавач и потребител-купувач** (*business to consumer, B-C*).

Наред с тези четири режима действат и особени режими за продажбата с оглед на **особения й предмет** или с оглед на **специфични нейни клаузи**.

- Такива са например особените режими при продажби на движими вещи (чл. 201-202 ЗЗД) и продажбите на недвижими имоти (чл. 210 ЗЗД), както и продажбата на наследство (чл. 212 ЗЗД).
- Особени режими във връзка с клаузите в договора има например при продажбата по мостра (чл. 203 ЗЗД) и при допълнителна спецификация (чл. 331 ТЗ), уговорката за опитване и преглеждане (чл. 204 ЗЗД), продажбата на изплащане (чл. 205 ЗЗД и чл. 335 ТЗ), транзитните (чл. 329 ТЗ) и периодичните доставки (чл. 208 ЗЗД и чл. 332 ТЗ), продажбите с уговорка за изкупуване (чл. 209 ЗЗД и чл. 333 ТЗ), тези, при които собствеността преминава чрез прехвърляне на ценна книга (чл. 336 ТЗ), както и продажбите чрез търг (чл. 337 и сл. ТЗ).

Новият режим на продажбата по ЗЗПотр (*business to consumer, B-C*) обаче не е всеобхватен, а урежда само някои особености на продажбата. Поради това **наред с него** и доколкото не му противоречи, **се прилага и общият режим на продажбата по ЗЗД**.

Терминът „потребител“ налага някои уточнения.

Съгласно § 13, т. 1 ЗЗПотр **„потребител“** е всяко 1) физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които 2) не се предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по този закон действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност. Поради това ако едноличен търговец закупи стока за упражняване на занятието си, той, макар и да е физическо лице, няма да има качеството потребител.

ЗЗПотр се прилага при договорите за продажба **само ако продавачът има търговско качество**, но не и когато купувачът има такова качество (т.е. само в отношенията B-C, но не и в отношенията C-B). Този извод произтича от чл. 104 и сл. ЗЗПотр, който се отнася само до отношенията, при които търговецът е продавач, а потребителят – купувач.

Съгласно посочената по-горе дефиниция (§ 13, т. 1 ЗЗПотр) **юридическите лица въобще не могат да бъдат потребители**, дори да нямат търговско качество (сдружения с нестопанска цел, фондации, Българската православна църква, университети, държавни органи, които са юридически лица и т.н.).

1.2 ГРУПИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ-КУПУВАЧ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ СЪГЛАСНО ЗЗПОТР И ЗЗД

По-нататък се посочени в общ план **основните права на купувача при неизпълнение от страна на продавача** и е предложено едно тяхно условно групиране. Въз основа на това общо представяне е уточнено, спрямо кои права новият ЗЗПотр създава нова, особена регламентация.

По-нататъшното изложение не обхваща нито двете главни права на купувача – да придобие собственост и да получи владението върху вещта, нито множеството специфични негови права, които могат да произтичат от специфики на договора или от допълнително уговорени негови елементи (например от отклонения в площта на недвижим имот (чл. 210 ЗЗД), които възникват във връзка с особени начини на плащане – разсрочено, отложено, при акредитивна форма на плащане и т.н. и т.н.).

Основните права на купувача – да придобие собственост върху вещта и да получи фактическата власт върху нея – тъй като те са многократно разглеждани и не пораждат особени проблеми.

Вторичните права на купувача (произтичащи от неизпълнение на договора) могат условно да се разделят на **три големи групи**:

1. права при **неизпълнение на задължението за предаване** на вещта;

Те се уреждат от общия режим на ЗЗД, в материята на общото договорно неизпълнение (чл. 79 и сл.) и се свеждат до

- 1) иск за предаване на вещта,
- 2) иск за обезщетение вместо предаване,
- 3) иск за вредите от забавеното предаване,
- 4) право на разваляне на договора и
- 5) право да се откаже плащане на цената до получаване на вещта.

2. права в случай, че **купената вещ принадлежи** (изцяло или частично) **на трето лице** или ако трети лица **имат права върху тази вещ** (залог, ипотека, право на ползване и т.н.);

Това е т.нар. „отговорност за евикция“, който отново е уредена в общия граждански закон (чл. 188 – 192 ЗЗД). В тези случаи купувачът може да

- 1) развали договора,
- 2) да иска намаляване на цената (ако само част от вещта принадлежи на трети лица) и
- 3) да иска обезщетение за вредите, произтекли за него от сключването на договора.

3. права при **недостатъци / несъответствие / дефект** на купената вещ.

Тези права са уредени както от ЗЗД (чл. 193 и сл.), така и от новия ЗЗПотр (чл. 104 – 142). Макар че „несъответствието“ и „дефектът“ по смисъла на ЗЗПотр могат да се обединят под понятието „недостатък“ на ЗЗД [1.3.4], правният им режим по ЗЗПотр е различен.

По-нататък са разгледани **само правата на купувача при недостатък/несъответствие на купената вещ**.

Не са обсъждани нито **1)** възможностите на потребителя при дефект на стоката (който води до опасност или до увреждане), нито **2)** правата му, в случай че стоката принадлежи на трето лице (отговорност за евикция), нито **3)** правата му при непредаване на купената стока. Както се поясни още в началото [1], не са разглеждани и **4)** правните средства при непредаване на фактическата власт, нито пък **5)** отговорността за евикция.

Направено е сравнение с досега действалата и към потребителски, и към „непотребителски“ продажби уредба на ЗЗД, за да станат по-ясни разликите между стария и новия режим.

1.3 РАЗЛИКА МЕЖДУ „НЕДОСТАТЪК“, „НЕСЪОТВЕТСТВИЕ“ И „ДЕФЕКТ“

За да могат правата при недостатъци / несъответствие / дефект да бъдат анализирани, трябва да се разкрие, какво е съотношението между тези три термина.

В ЗЗД се използва само терминът „**недостатък**“ (чл. 193 – 199), а в ЗЗПотр това понятие не се употребява. То е „разложено“ на два различни термина: 1) „**несъответствие**“ (чл. 106 ЗЗПотр) и 2) „**дефект**“ (чл. 132 ЗЗПотр).

Виенската Конвенция – подобно на ЗЗПотр – също употребява термините „несъответност“ и „несъобразност“ (чл. 35 и сл.), а не изразя „недостатък“ на ЗЗД.

Тези термини трябва да бъдат внимателно анализирани, за да се разкрият евентуални различия между тях.

1.3.1 НЕДОСТАТЪКЪТ ПО СМИСЪЛА НА ЗЗД

Съгласно чл. 193, ал. 2 **ЗЗД** „недостатък“ има, когато:

- 1) Поради спецификите си стоката или **не е годна** (било напълно, било отчасти)
 - а. било за „**предвиденото в договора употребление**“, т.е., не съответства на изрично постигнатото съгласие между страните,

- b. било за „обикновеното ... употребление“; обикновеното употребление е критерий само в случай, че няма изрична уговорка за качествата на стоката. В случая при родово определени вещи приложение може да намери чл. 64 ЗЗД, а ако вещта е индивидуално определена и за нея не може да се установи „средно качество“, за преценка на годността ѝ ще се прилагат „целта на договора, обичаите в практиката и добросъвестността“ (чл. 20 ЗЗД).

- 2) Или поради тези специфики (отклонения от средното качество, от мълчаливо уговореното, или от обичайното качество) **цената на стоката е намалена**. Тази втора хипотеза явно съдържа идеята, че стоката ще бъде предмет на последваща продажба.

Всяко едно от посочените условия (вж. по-горе, 1) а., 1) b. и 2)) е самостоятелно, за да се породи отговорността за недостатъци по ЗЗД.

1.3.2 НЕСЪОТВЕТСТВИЕТО ПО СМИСЪЛА НА ЗЗПОТР

Съгласно чл. 106 ЗЗПотр стоката е „несъответна“, когато:

- 1) **Не съответства на уговореното** между страните. Тук са възможни следните хипотези:
 - a. стоката не притежава уговорените от страните характеристики (чл. 106, т. 1, пр. 1 ЗЗПотр), или
 - b. стоката не е годна за специалната употреба, желана от потребителя (чл. 106, т. 3 ЗЗПотр), като тази специална употреба трябва да е била заявена от потребителя при сключването на договора и продавачът се е съгласил да я продаде именно за тази особена цел, или
 - c. стоката не отговаря на описанието, дадено от продавача чрез мостра или образец (чл. 106, т. 2 ЗЗПотр).

Специфични случаи на уговорки между страните, постигнати по по-особени способности, са налице и в хипотезите на:

- d. публични изявления за конкретните характеристики на стоката, съдържащи се в рекламата на стоката (чл. 106, т. 4 ЗЗПотр), както и на
- e. изявления за качествата на стоката, произтичащи от етикетирането ѝ (чл. 106, т. 4 ЗЗПотр)

Тези изявления (по т. 1) d. и 1) e.) могат да са направени било от „продавача, било от производителя или пък от негов представител“. Смятам, че в последните два случая е налице именно уговорка между страните, тъй като рекламата или етикетирането на стоката се превръщат в част от публичната оферта на продавача (чл. 291 ТЗ), която оферта се приема от потребителя при покупката. Това, че съдържанието на офертата се формира и от изявления и действия на лица, различни от продавача, не е необичайно в европейския контекст: подобни правила има в чл. 6:101, ал. 3 от Принципиите на европейското договорно право.

- 2) **Не е годна за обичайната употреба** на стоки от същия вид (чл. 106, т. 1, пр. 2 ЗЗПотр), или
- 3) **Не притежава обичайните качества и характеристики** на стоки от същия вид (чл. 106, т. 4 ЗЗПотр). Това основание за несъответствие е приложимо при липса на изрична уговорка (вж. по-горе, 1) а.). Тези „качества и характеристики“ могат да произтичат от разумните очаквания на потребителя с оглед естеството на потребителската стока.

Сравнението между така анализирани понятия за „недостатък“ (ЗЗД) и „несъответствие“ (ЗЗПотр) разкрива известни разлики между тях. Повечето от тези разлики са **чисто терминологични** и се свеждат **само до начина на дефиниране**. Докато ЗЗД си служи с по-общо дефиниране, ЗЗПотр (както и Виенската Конвенция) определят „несъответствието“ по-подробно и включват в това определение някои хипотези, които ЗЗД не урежда изрично.

Единствената **съществена разлика** между „недостатък“ и „несъответствие“ може да се открие на плоскостта на **намаляването на цената**. Докато ЗЗД въздига това намаляване на цената в достатъчно условие за наличието на „недостатък“, ЗЗПотр се дезинтересира напълно от него. Този подход всъщност е логичен. ЗЗД изхожда от (донякъде архаичната) представа за 1) дългия живот на вещите и от 2) възможността, те да бъдат многократно препродавани. ЗЗПотр, напротив, явно се основава на друга концепция – не за вещите въобще, а за потребителската

стока. Тази потребителска стока по начало има сравнително 1) къс живот и 2) веднъж купена от потребителя, остава „вечно негова“.

При днешната стопанска ситуация опитът, веднъж купената потребителска стока да бъде впоследствие препродадена, или е обречен на пълен провал, или, ако е все пак успешен, ще резултира в драстично намалена нейна цена (поради влошен търговски вид, поради разкъсана опаковка, поради изтекли гаранционни срокове, поради това, че стоката не е „от магазина“ и т.н.)

Поради това 33Потр явно въобще не смята намаляването на цената на стоката за релевантно.

„Несъответствие“ по смисъла на 33Потр обаче има не само в трите посочени дотук хипотези. Такова е налице и ако

- 4) отговорността за **монтажа/инсталацията** се носи **от продавача** и стоката е монтирана/инсталирана погрешно, както и ако
- 5) **монтирането/инсталирането** е извършено **от потребителя** погрешно и това се дължи на неправилна инструкция за монтаж/инсталация.

Последните два случая (т. 4) и 5)) не са уредени въобще от 33Д.

Отговорност за погрешен монтаж/инсталация, разбира се, може да възникне и при „непотребителска“ продажба. За това обаче е нужно, монтажът/инсталацията изрично да са възложени на продавача. Възлагането на такова задължение може да стане било с отделен ненаименован договор (подобен на изработката), било да се уговори като допълнителен елемент от самия договор за продажба. Дали е налице едното или другото, се преценява във всеки конкретен случай, като основен ориентиращ критерий може да е, дали за монтажа/инсталацията е уговорена отделна цена, различна от продажната цена.

Най-накрая трябва да се подчертае, че всяко отделно несъответствие (т. 1 – 5) на стоката само по себе си поражда целия комплекс от права на потребителя. Пропускането на срокове или осуетяването на правата, идещи от едно несъответствие, не влияе по никакъв начин на упражнението на правата, произтичащи от друго несъответствие.

Така например, ако мониторът на преносим компютър има недостатък още в момента на доставката, срокът за рекламация на този недостатък ще изтече два месеца след това. Ако проблемът с монитора не бъде рекламиран, правата на потребителя **от това несъответствие** ще се преклудират. Ако обаче на третия месец процесорът на същия компютър престане да работи, това е **ново несъответствие**, което може да бъде предявено в нов двумесечен срок (в случая – до петия месец). Особеността тук е следната: ако продавачът ремонтира компютъра, като замени дефектния процес с нов и компютърът заработи, потребителят няма да има повече претенции. Ако обаче продавачът се съгласи да замени целия компютър (а не само процесора), той може да не забележи, че освен видимото и рекламирано несъответствие (процесора) има и скрито (и нерекламирано) несъответствие. В този случай потребителят ще „спечели“ нов компютър; в първата ситуация той ще трябва да се задоволи със стария си компютър – с работещ процесор, но дефектен монитор.

1.3.3 ДЕФЕКТЪТ ПО СМИСЪЛА НА 33ПОТР

Съгласно чл. 131-132 33Потр стоката има „дефект“, когато:

- 1) не отговаря на общоприетите очаквания за обичайна употреба и
- 2) са причинени вреди, изразяващи се в:
 - a. смърт или телесно увреждане на физическо лице или
 - b. i) повреждане или унищожение на друга вещь извън самата дефектна вещь, като при това е нужно, ii) повреждането/унищожението да е станало при ползването на дефектната стока по предназначение, и наред с това iii) вещта трябва да била ползвана именно от увреденото лице.

Изискването, вещта да е ползвана по предназначение не от когото и да е, а именно от „увреденото лице“, т.е., от собственика или ползвателя на увредената вещь произтича от текста на чл. 131, ал. 1, т. 2 33Потр (срвн. и чл. 9 б) ii) на Директива 1985/374). Тази редакция не може да бъде безрезервно подкрепена. Тя не може да обхване например случаите, в които при ползването на дефектната стока от собственика ѝ се увредят чужди вещи. В случая става дума за неоправдано тясна редакция на самата Директива 1985/374. В случая надали има случайно или неточно формулиране. В Преамбюла на самата Директива е посочено, че отговорността за увреждане на вещи следва да „се ограничи до предмети за собствена употреба или потребление“.

При увреждане на живота или здравето на физическо лице няма допълнителни изисквания нито за това, кой е ползвал стоката, нито за това, дали тя е ползвана по предназначение.

1.3.4 МЕЖДИНЕН ИЗВОД

От анализа на понятието „дефект“ се вижда, че по същината си то не е нищо повече от „несъответствие“ по смисъла на ЗЗПотр, съответно – от „недостатък“ по словоупотребата на ЗЗД. Разликата между дефекта от една страна и несъответствието/недостатъка е в това, че „дефектът“ вреди „навън“, а недостатъкът/несъответствието ограничават неблагоприятните си въздействия „до границите“ на самата вещь/стока.

Поради това двата термина – „несъответствие“ и „дефект“ на ЗЗПотр могат да се обединят под общия термин „недостатък“ на ЗЗД.

В българската правна литература⁵ и в съдебната практика⁶ се поддържа виждането, че отговорността за недостатък от вида „дефект“, т.е. такъв, който причинява вреди не (само) на вещта, а и на блага извън нея (на други вещи, на живота и здравето на физически лица) е по характера си извъндоговорна, деликтна отговорност. И обратно – недостатъкът от вида „несъответствие“ поражда само договорна отговорност.

Понятието „недостатък“ по ЗЗД не обхваща случаите на погрешен монтаж/инсталация, които имат уредба само в ЗЗПотр [1.3.2].

2 ДОСЕГАШНАТА УРЕДБА НА НЕДОСТАТЪЦИТЕ (ЗЗД)

В тази точка се разглеждат следните въпроси: **1)** докога се прилага досегашната „стара“ уредба и за кои договори тя продължава да важи; **2)** какви видове недостатъци е различавала тази „стара“ уредба; **3)** какви права е имал потребителят съгласно нея и **4)** в какви гаранционни срокове е могъл да предяви тези права.

2.1 ДОКОГА СЕ ПРИЛАГА ДОСЕГАШНАТА УРЕДБА?

Досегашната уредба на правата на потребителя при недостатък (от вида „несъответствие“) на стоката се урежда от чл. 193 и сл. ЗЗД. Тя действа до **10 юни 2006** година (§ 34 ЗЗПотр).

Тази уредба обаче ще **продължава да се прилага относно договорите, сключени преди 10 юни 2006** година, независимо, че изпълнението на тези договори може да е осъществено след това и независимо, че недостатъците на стока, купена преди 10 юни 2006 могат да се проявят след тази дата.

В случая е налице т.нар. „преживяване“ на стария закон (ЗЗД).⁷ „Преживяването“ на уредбата за недостатъци на ЗЗД е проявление на общото правило за ех пилс – действие на закона. В случая отговорността за недостатъци се урежда от закона, който е действал по време на сключване на договора, а не от закона, който е бил в сила по време на проявяването на недостатъка (tempus conclusionis regit factum).

Така че **определяща е датата на сключването на договора**, а не денят на доставката, нито моментът на проявяване на недостатъка (ако между тези моменти има разлика).

С други думи, след 10 юни 2006 г. потребителят няма да може да се позовава на новата уредба само защото е влязла в сила. За да може да черпи права от тази уредба, покупката на стоката трябва да е обхваната от нея, т.е., датата на договора трябва да е по-късна от 10 юни 2006 г.

Разбира се, общата гражданска уредба на ЗЗД относно недостатъците на продадената вещь продължава да действа и занапред. Тя обаче няма да се прилага за договорите, при които

⁵ Така Сукарева, Зл., Относно характера на отговорността на производителя, сп. Държава и право, 3/1990, стр. 74 и сл.; тезата на авторката обаче се обосновава предимно на отменената Наредба за стопанските договори. В същия смисъл и Варадинов, О., Особенности на отговорността за вреди, причинени от дефект на стока, сп. Търговско право, 5/1999, стр. 36 и сл., който направо приема, че отговорността има деликтен характер и че е безвиновна. Съчинението почива на отменения Закон за защита на потребителите и правилата за търговия. В този смисъл – за деликтен характер на тази отговорност – вж. и Големинев, Ч., Отговорност за непозволено увреждане, Тилия, 1999, стр. 87-90. Авторът поддържа тезата, че уврежданият може да избира между договорна и деликтна отговорност, тъй като фактическият състав на увреждането попада в хипотезите както на единия, така и на другия правен институт.

⁶ Вж. ТР № 54/1986 на ОСГК, публ. Бюл. ВСр 1987, бр. 9, стр. 22.

⁷ За понятието „преживяване“ на закона вж. Павлова, М., Гражданско право, обща част, 2. изд., 2002 г., Софи-Р, стр. 105 (§ 9, т. 3).

купувачът има качеството „потребител“ [1.1]. За тези договори тя е изместена от приложението на ЗЗПотр.

2.2 ЗА ВИДОВЕТЕ НЕДОСТАТЪЦИ

Досега действащата уредба на ЗЗД дава основание за следните класификации на недостатъците:

- 1) Явни и скрити недостатъци (според възможността, да бъдат забелязани при обикновен преглед);
- 2) Съществени и несъществени недостатъци (според отражението им върху потребителната стойност и цената на закупената вещь)
- 3) Известни и неизвестни на купувача недостатъци (според това, дали купувачът ги е знаел при сключването на договора).

2.2.1 ЯВНИ И СКРИТИ НЕДОСТАТЪЦИ

Според действащата до 10 юни 2006 година уредба на ЗЗД се различават **два вида недостатъци – явни и скрити** (чл. 194 ЗЗД). Явният недостатък е такъв, който може да бъде забелязан при „обикновен преглед“, а скритият – който се проявява при продължително или по-специализирано ползване на вещи (напр. работа на компютър в течение на дълго време, при екстремни условия, при изпълнение на тежки програми и т.н.).

Това деление на недостатъците на явни и скрити произтича от общата уредба на продажбата в ЗЗД. В ЗЗПотрПТ (отм.)⁸ нямаше специална уредба на този въпрос, поради за времето на неговото действие⁹ се прилагаше общият режим на ЗЗД.

Явният недостатък трябва да бъде установен „незабавно“ от потребителя и веднага да бъде предявен на продавача; в противен случай се смята, че вещи е одобрена.

Това можеше да породи проблеми за потребителя в случаите, когато стоката му се предава в опакован вид и той не може да я прегледа още в магазина.

Скритият недостатък трябва да бъде предявен на продавача незабавно след установяването му. Ако скритият недостатък не бъде предявен на продавача незабавно, купувачът губи правата си.

Това на практика не можеше да се контролира от продавача, така че всяко предявяване на скрит недостатък можеше да стане до изтичането на гаранционните срокове (вж. по-долу, [3.4]).

Изискването за уведомяване на продавача отпада, ако той е „знаел недостатъка“. Това важи както за явните, така и за скритите недостатъци. Ако продавачът е знаел недостатъка и го е премълчал, това води и до увеличаване на гаранционните срокове от 6 месеца на 3 години. Дори продавачът да е знаел недостатъка, потребителят на практика не можеше може да докаже това знание.

В новата уредба на ЗЗПотр делението на недостатъците на явни и скрити почти е загубило значение. То е заместено от друга класификация на несъответствията – на известни и неизвестни на потребителя [3.2.1].

2.2.2 СЪЩЕСТВЕНИ И НЕСЪЩЕСТВЕНИ НЕДОСТАТЪЦИ

Недостатъците освен явни и скрити (ЗЗД), съответно – известни и неизвестни (ЗЗПотр) могат да бъдат **съществени и несъществени**.

Съгласно **общата гражданска уредба на ЗЗД** само същественият недостатък дава право на разваляне на договора (чл. 87, ал. 4 ЗЗД). Несъщественият недостатък може да доведе само до искане за намаляване на цената, за замяна или за поправяне. Всеки един от двата вида недостатъци обаче дава право на купувача да претендира произтеклите от него вреди.

⁸ Обн., ДВ бр. 30/1999, посл. изм. ДВ бр. 30/2006, отм. ДВ бр. 99/2005, с действие на отмяната от 10 юни 2006.

⁹ От 03 юли 1999 до 09 юни 2006.

Дали даден недостатък е от единия или другия вид, се определя във всеки конкретен случай. Така, ако акумулаторната батерия на компютър вместо обявените 3 часа издържа „само“ 2 часа и 50 мин., недостатъкът (около 5% неизпълнение) ще е несъществен. Ако обаче същите 5% от пикселите на монитор са неизправни, това вече е съществен недостатък¹⁰.

Правните последици на „съществеността“/”значимостта“ на недостатъка са на практика едни и същи както при действието на ЗЗД, така и при приложението на ЗЗПотр [3.2.2].

2.2.3 ИЗВЕСТНИ И НЕИЗВЕСТНИ НЕДОСТАТЪЦИ

Ако купувачът знае за недостатъка (независимо, дали той е явен или скрит) при сключване на договора за продажба, той не може впоследствие да се позовава на този недостатък и да черпи права от него. Знанието за недостатъка от купувача се превръща в част от съглашението.

Знанието на недостатъка **от продавача** също има значение. Ако продавачът е знаел недостатъка и съзнателно го е премълчал, срокът, в който той отговаря за него, се увеличава (чл. 197 ЗЗД); в този случай не е нужно, той да бъде уведомяван за явния недостатък (чл. 194 ЗЗД) - [2.2.1].

Доказването на знанието у купувача е **в тежест на продавача** (чл. 127, ал. 1 ГПК).

2.3 ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ДЕЙСТВИЕТО НА ЗЗД

Съгласно досегашната уредба при недостатък на закупената стока потребителят можеше:

1. да развали договора (да върне вещта и да иска обратно цената); или
2. да иска намаляване на цената; или
3. сам да поправи вещта за сметка на продавача (вкл. и да възложи поправката на другого); или
4. да иска замяна на некачествената вещь с такава без недостатъци.

Това право – да се иска замяна – съществува само при родово определените вещи и не съществува при индивидуално определените вещи. Тъй като обаче „стоката“ по същината си е родово определена вещь, това право на практика винаги съществува в полза на потребителя.

Всяко едно от тези права потребителят можеше да **предявява по свой избор** и без да спазва каквато и да било поредност. Разбира се, предявяването на което и да е от тези права изключва предявяването на останалите, т.е. те са **алтернативни** (а не кумулативни).

Освен че можеше да предяви което и да било от посочените четири права, потребителят винаги можеше **заедно** със съответното предявено право

5. да иска обезщетение за вредите, причинени му от недостатъка на вещта.

Същите като обем и брой права потребителят има и при действието на ЗЗПотр. **Разликата** между стария и новия режим на потребителската продажба се състои в **поредността на предявяването на правата**, която вече не зависи от свободния избор на потребителя [3.3] и в установяването на **преклузивен рекламационен срок** по отношение на някои от тях [3.6].

2.4 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ

Гаранционните срокове по досегашния режим на ЗЗД (времето, в течение на което проявилият се недостатък има значение) са **шест месеца** (за движими вещи).

В течение на тези шест месеца **недостатъкът трябва да се е проявил** и – на практика – **да е предявен на продавача**.

Срокът е тригодишен, ако продавачът е знаел недостатъка и съзнателно го е премълчал. Това знание обаче на практика много трудно може да се докаже от купувача, така че практическото му значение клони към нула.

Гаранционният срок **започва да тече** не от момента на сключването на договора, а **от момента на предаването на вещта**.

¹⁰ Съществеността на този недостатък в конкретния случай произтича от класифицирането на качествата на мониторите в три различни групи съгласно критериите брой на некачествените пиксели, концентрацията им и еднаквостта на проявения от пикселите недостатък. Дори и в най-ниската качествена група 5% некачествени пиксели се смятат за прекомерни.

Гаранционните срокове **могат да се скъсяват** по съгласие на страните (чл. 197, ал. 1, изр. 3 ЗЗД). Тази възможност обаче в отношенията с потребители е изключена от специалното правило на действията до 10 юни 2006 г. Закон за защита на потребителите и правилата за търговия (чл. 20, ал. 3 – правата на потребителя не могат да бъдат ограничавани или намалявани спрямо общата законова уредба). Такава забрана за скъсяване на гаранционните срокове съдържа и чл. 111, ал. 1 на новия ЗЗПотр.

Няма обаче никаква пречка, **гаранционните срокове да се удължат** по съгласие на страните. Това обикновено се прави чрез даването на допълнителна гаранция било от търговеца, било от вносителя, било от производителя.

Допълнителната гаранция може да се отнася или до удължаване на гаранционните срокове, или до допълнителни възможности и права, давани на потребителя. Тя обаче не може да „замести“ или да „измести“ правата на потребителя по закон [2.3].

3 НОВАТА УРЕДБА НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯТА (ЗЗПотр)

3.1 ОТ КАКВО СЕ СЪСТОИ, ОТ КОГА ДЕЙСТВА И ЗА КАКВО СЕ ОТНАСЯ НОВАТА УРЕДБА?

Новата уредба на правата на потребителя **произтича от два източника: 1) общата регламентация на недостатъците по ЗЗД (чл. 193 – чл. 199) и 2) специалната регламентация на ЗЗПотр (чл. 104 – чл. 129).**

Специалната уредба на ЗЗПотр замества само онези текстове на ЗЗД, които ѝ противоречат. Там, където няма специална уредба (ЗЗПотр), продължава да важи общата (ЗЗД).

Новата уредба действа само за договори, сключени след 00 часа на 10 юни 2006 г. (§ 34 ЗЗПотр).

Новата уредба се прилага само за договори, по които **потребителят е купувач и продавачът е търговец** (арг. от чл. 104 и сл. ЗЗПотр).

Правата на потребителя, произтичащи от несъответствие на стоката с договора (чл. 106 ЗЗПотр) съществуват само на плоскостта потребител – търговец.

Новата уредба на ЗЗПотр **регламентира** не само отношенията между потребителя и търговеца-продавач, а и възможните отношения между следните лица: **1) потребител; 2) търговец; 3) дистрибутор; 4) вносител на стоката на територията на България и 5) производител.**

При несъответствие на стоката с договора (по-нататък – „несъответствие“) потребителят има права **само срещу продавача**, но няма никакви права срещу останалите лица в стопанската верига (дистрибутор, вносител, производител). Потребителят има права срещу тези лица, но не при несъответствие, а само при дефект на стоката. Правата му при дефект [1.3.3] обаче няма да се разглеждат тук.

Когато търговецът претърпи вреди от това, че продадената от него стока е несъответна, той също има права срещу дистрибутора, вносителя и производителя (чл. 116 ЗЗПотр, чл. 195 ЗЗД). Тези негова права също са извън обхвата на тази статия.

3.2 ВИДОВЕ НЕСЪОТВЕТСТВИЯ ПО ЗЗПотр И ЗНАЧЕНИЕТО ИМ

Когато стоката няма уговорените или нормално очакваните качества, тя има несъответствия [1.3.2]. Несъответствията могат да се разделят на три групи.

1) Явни и скрити; тук разграничителният критерий е, дали могат да се установят при обикновен преглед или не. Това деление на недостатъците е познато на ЗЗД [2.2.1] и е безразлично за ЗЗПотр [3.2.1].

2) Известни и неизвестни; делението се прави въз основа на критерия, дали недостатъкът/несъответствието е известно на купувача при сключването на договора. Разграничението е познато както на ЗЗД, така и на ЗЗПотр; правните му последици обаче са различни в двата закона [2.2.3] и [3.2.1].

- 3) **Съществени/значителни и несъществени/незначителни**; отликата между едните и другите е според количественото им отражение върху потребителната стойност на стоката. Това деление е познато както на досегашната (ЗЗД), така и на новата уредба (ЗЗПотр).
- 4) **Несъответствия и дефекти**; разграничението се прави според това, дали вредоносните последици от тях се ограничават до самата стока, или увреждат други вещи или живота и здравето на физически лица [1.3.2] и [1.3.3]. Това деление е познато само на ЗЗПотр и не се прави в ЗЗД. Особеностите на тази последна класификация не са предмет на тази статия.

3.2.1 ИЗВЕСТНИ И НЕИЗВЕСТНИ НЕСЪОТВЕТСТВИЯ ВМЕСТО ЯВНИ И СКРИТИ НЕДОСТАТЪЦИ

ЗЗПотр (подобно на отменения ЗЗПотрПТ) **не провежда деление на несъответствията на явни и скрити**. За потребителските продажби, уреджани от ЗЗПотр, значение има едно друго деление на тези несъответствия – според това, дали 1) при сключването на договора потребителят 2.а) е знаел или 2.б) не е могъл да не знае за несъответствието (чл. 109 ЗЗПотр). В този смисъл може да се каже, че ЗЗПотр дели несъответствията на **известни и неизвестни** на потребителя. За уредбата по ЗЗПотр делението на несъответствията на явни и скрити е безразлично.

На пръв поглед може да изглежда, че като дели несъответствията на явни и скрити, ЗЗПотр *mutato nomine* говори пак за същото деление на явен и скри недостатък, което е уредено в чл. 194 ЗЗД.

И двете деления – явни/скрити и известни/неизвестни – по същината си се свеждат все до едни и същи неща – дали купувачът има информация за недостатъка. Наличието на такава информация може да произтича 1) от външен за купувача източник или 2) да е плод на собствени негови усилия. Външен ще е източникът, ако купувачът е придобил информацията за недостатъка/несъответствието било от продавача, било от трето лице. Информацията ще е плод на усилията на самия купувач или ако недостатъкът/несъответствието са от естество веднага „да се набият в очи“, или ако купувачът е направил надлежния преглед на стоката. Крайният резултат от всички разглеждани случаи е все един и същ – купувачът знае за недостатъка/несъответствието. Начинът, по който това знание е придобито, изглежда да е второстепенен и недостатъчно важен, за да обуслови различни правни последици при двете разглеждани деления.

Двете деления обаче всъщност не съвпадат. Правните им последици са различни.

При делението „явен-скрит недостатък“ чл. 194 ЗЗД изисква от купувача, 1) след получаване на стоката 2) да я прегледа в течение на времето, нужно за това и 3) при установяване на явен недостатък незабавно да уведоми продавача. Не стори ли това, вещта се смята одобрена.

При делението „известно-неизвестно несъответствие“ ЗЗПотр обаче не възлага на потребителя нито задължение за преглеждане, нито такова за уведомяване на продавача. Поради тази съществена разлика в правните последици може да се приеме, че ЗЗПотр се дезинтересира от явността/скритостта на недостатъка и я замества с известност/неизвестност на несъответствието. За да се приеме, че несъответствието е известно, са нужни следните две кумулативни предпоставки: 1) знание или недобросъвестно незнание на несъответствието от потребителя и то – 2) в момента на продажбата.

Съгласно ЗЗПотр за възникването на правата на купувача от несъответствието е достатъчно само, несъответствието да не му е било известно. Тези права не са поставени в зависимост от изпълнението на допълнителните изисквания за преглед и уведомяване по чл. 194 ЗЗД. Поради тази причина общата уредба на явния недостатък по чл. 194 ЗЗД се оказва изместена от приложение в специалните случаи на потребителска продажба.

Оказва се, че **продавачът по ЗЗПотр ще може да се освободи от отговорност** на практика само **в следните случаи**: 1) ако изрично е уведомил потребителя за несъответствието; 2) ако е изпробвал стоката пред потребителя, тя е проявила несъответствието при изпробването и въпреки това потребителят се е съгласил да я купи; 3) ако стоката е била на разположение на потребителя, несъответствието е било очевидно и потребителят въпреки това я е купил. Приложното поле на описаните ситуации се оказва силно стеснено, като се има предвид, че в днешния търговски оборот стоките обикновено се продават опаковани, че опаковката се отваря, само за да се провери комплектността на стоката и евентуалните ѝ принадлежности, и че стоките не се изпробват пред потребителите. И без това стесненото от тези модерни способи при масовите продажби приложно поле на чл. 109 ЗЗПотр може да се окаже и напълно изчезнало, като се има предвид, че тежестта на доказване на знанието на потребителя е у продавача (чл. 127, ал. 1, изр. 1 ГПК).

Изводът е, че делението на несъответствията на известни и неизвестни „поглъща“ и лишава от практическо значение делението на несъответствията на явни и скрити.

Практическото значение на това „поглъщане“ и на заличаването на смисъла на делението на явни и скрити недостатъци е следното.

Досега при закупуване на опакована стока с явен недостатък, която няма как да бъде проверена в магазина, този **явен недостатък трябваше на практика да се предяви най-късно на следващия работен ден**. Приемаше се, че потребителят, като се върне в дома си, трябва веднага да отвори опаковката и да прегледа стоката за явни недостатъци (чл. 194, ал. 1, изр. 1 ЗЗД). Ако потребителят се е дезинтересирал от стоката и я е разопаковал едва 2-3 седмици след като я е купил, това на практика го лишаваше от правата му, защото бездействието му се приравняваше на одобрение на вещта такава, каквато е (чл. 194, ал. 1, изр. 2 ЗЗД).

При действието на ЗЗПотр положението е по-различно. Потребителят **може да предяви** несъответствието **до два месеца след установяването му, независимо, дали това несъответствие е явно или скрито** (чл. 126, ал. 1, изр. 1 ЗЗПотр), т.е., теоретично до изтичането на две години от доставянето. Разбира се, в тежест на потребителя е да докаже, че е открил явния недостатък най-много два месеца, преди да го предяви. На практика това означава, че явните недостатъци могат успешно да се предявят от потребителя до два месеца след доставката на стоката (в този случай потребителят няма нужда да доказва, кога е открил явния недостатък, защото при всяко положение ще е спазил срока).

Знанието на несъответствието от продавача (а не от купувача-потребител) обаче запазва значението си и при действието на ЗЗПотр. Ако продавачът, като знае за несъответствието, съзнателно го премълчи, се прилага удълженият тригодишен гаранционен срок по чл. 197, ал. 1, изр. 2 ЗЗД. В случая няма специална норма на ЗЗПотр, която да измести това правило (да стесни приложното му поле).

3.2.2 ЗНАЧИТЕЛНИ/СЪЩЕСТВЕНИ И НЕЗНАЧИТЕЛНИ/НЕСЪЩЕСТВЕНИ НЕСЪОТВЕТСТВИЯ/НЕДОСТАТЪЦИ

Както в досегашната [2.2.2], така и в новата уредба несъответствията се делят на **съществени и несъществени**. Новата уредба не внася никакви изменения с оглед на това деление (чл. 114, ал. 3 ЗЗПотр, макар и текстуално различен, по същината си съответства напълно на чл. 87, ал. 4 ЗЗД).

3.3 ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ-КУПУВАЧ ПРИ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ НА СТОКАТА ПО ЗЗПотр

При общия режим по ЗЗД при недостатъци купувачът има четири алтернативни права и наред с тях – право на обезщетение за вреди, което може да се съчетава с всяко едно от тези четири права [2.3].

При новия специален режим по ЗЗПотр потребителят има пак четири, при това – същите права: разваляне, намаляване на цената, ремонт, замяна. Заедно с тях той отново има и право на обезщетение за вреди, което може да се наслагва към всяко едно упражнено право (чл. 113, ал. 4 ЗЗПотр).

Както вече стана дума, тези права на потребителя по ЗЗПотр произтичат не само от несъответствие на стоката, а и от неправилен монтаж/инсталация или при неправилни инструкции за такъв монтаж/инсталация [1.3.2].

Разликата между стария и новия режим е в това, че при новата уредба на ЗЗПотр **потребителят е ограничен в избора** на всяка една от четирите си възможности, докато купувачът по ЗЗД има неограничено право да избере, кое свое право да предяви. Ограничението в избора се изразява в това, че потребителят може да:

1. предявява правата си в определена поредност („каскадно“ предявяване) и че
2. при това предявяване трябва да се съобрази и интересът на продавача.

Поредността на предявяването е в групи (две групи по две права) и е следната. При несъответствие на стоката потребителят поначало може да иска или **1)** поправянето ѝ, или **2)** замяната ѝ с нова стока (първа група права, чл. 112, ал. 1 ЗЗПотр). Тоест, потребителят

първоначално въобще не разполага нито с възможността 3) да иска намаляване на цената, нито пък може 4) да развали договора (да върне вещта и да си иска обратно цената) (втора и подчинена група права).

Тези негови права (намаляване на цената и разваляне) обаче не са окончателно отнети. Те са в латентно състояние и **могат да се „активират“**. За това обаче трябва да се осъществят допълнителни предпоставки, а именно – **поисканото поправяне или замяна („привеждане в съответствие с договора“) да са отказани или да не са извършени в едномесечен срок от рекламацията** (чл. 113, ал. 2 и чл. 114 ЗЗПотр).

Съобразяването на интереса на продавача пък се изразява в следното.

В рамките на **първата група права (ремонт и замяна)** потребителят има право да избере, кое от тях иска. Този **избор обаче също е ограничен**. Ако избраното от потребителя право **1) не може да се осъществи или ако 2) осъществяването му е „непропорционално“** спрямо другата възможност, правото на избор всъщност няма, а се стига до „концентрация“ върху възможното, съответно – пропорционалното право.

Избраното от потребителя право ще е **невъзможно** например в следните случаи: 1) иска се замяна, а вече няма стоки от същия вид (спрени от производство, забранени за продажба и т.н.); 2) иска се поправка, а поради естеството си стоката на практика не може да се поправи (процесор, матрица на монитор).

Избраната от потребителя възможност пък ще е **непропорционална**, ако например: 1) исканият ремонт струва на търговеца повече отколкото да замени стоката; 2) исканата замяна е възможна, защото стоки от същия вид има, но пък набавянето им е свързано с разходи, значително надхвърлящи тези за ремонта. Дефиниция на „непропорционалност“ се съдържа в чл. 112, ал. 2 ЗЗПотр.

В рамките на **втората (подчинена) група права (разваляне и намаляване на цената)** потребителят също не е напълно свободен. Ограничението се изразява в следните две посоки: **1) ако несъответствието е незначително**, не може да се иска разваляне, а само намаляване на цената (чл. 114, ал. 3 ЗЗПотр – аналогично, чл. 87, ал. 4 ЗЗД) и **2) макар че правата на разваляне, съответно – на намаляване на цената, вече са възникнали, те не могат да се упражнят, ако продавачът в едномесечния срок от предявяването на рекламацията замени или поправи стоката** (чл. 113, ал. 1, чл. 114, ал. 2 ЗЗПотр).

За това, кога несъответствието е „незначително“, вж. пояснението по-горе, в [3.2.2].

Възможността на продавача да „парализира“ правата за разваляне и за намаляване на цената на практика означава, че в рамките на едномесечния срок от рекламацията той може да предприеме неколкократно опити за ремонт. Едномесечният срок пък е установен, за да не се проточат тези опити безкрайно във времето.

В добавка трябва да се посочи, че:

1. **ремонтът**, който потребителят иска (вкл. и транспортът на вещта), трябва да е **безплатен** за него (чл. 113, ал. 3 ЗЗПотр);
2. **всички опити за ремонт и замяна** – независимо от броя им – трябва да приключат в рамките на **едномесечния срок** (чл. 113, ал. 1 ЗЗПотр);
3. независимо от успеха на ремонта и бързината му или от незабавната готовност на продавача да замени стоката, **на потребителя се дължат вредите**, произтекли от несъответствието на стоката (чл. 113, ал. 4 ЗЗПотр).

Безплатността на ремонта и дължимостта на претърпените вреди не са нещо ново. Те произтичат и от тълкуването на релевантните разпоредби на общото гражданско законодателство (чл. 195 ЗЗД). В ЗЗПотр – явно с оглед разсейване на всякакви съмнения и преодоляване на порочни практики – тези особености само са изрично установени.

Разбира се, посочената **поредност (каскадност) и ограниченията** на избора на потребителя са установени **само в полза на търговеца**. Това означава, че ако търговецът желае, той може да удовлетвори всяка претенция на потребителя.

Ако потребителят иска разваляне, макар да няма право на това, търговецът винаги може да се съгласи, защото в конкретния случай може да има интерес да върне парите и да получи обратно вещта (която може веднага да продаде на друго).

3.4 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ ПО ЗАКОН

Законовите гаранционни срокове по ЗЗПотр са **двугодишни**. Те текат **от доставянето** на стоката.

В течение на тези две години продавачът отговаря за всички несъответствия на стоката, стига те да са рекламирани от потребителя отново в рамките на същия двугодишен срок.

Макар засега да няма съдебна практика по този въпрос, смятам, че **ако продавачът съзнателно е премълчал несъответствието, срокът** ще се продължи с още една година и ще стане **тригодишен** (прилага се общата уредба на чл. 197, ал. 1, изр. 2 ЗЗД, защото тя е в полза на потребителя и защото ЗЗПотр не съдържа специални правила за тези случаи – [3.2.1]). Отделен е въпросът, че на практика потребителят много трудно може да докаже, че продавачът е знаел за недостатъка.

Тези двугодишни гаранционни срокове **не могат да се скъсяват**, дори да има изрично съгласие на страните (чл. 115, ал. 1 във вр. с чл. 111, ал. 1 ЗЗПотр). Те обаче **могат да се удължават** [3.5].

До удължаване на гаранционните срокове може да се стигне и поради тяхното спиране през времето, нужно за поправка, замяна или преговори между страните (чл. 115, ал. 2 ЗЗПотр).

Четирикратното (!) увеличаване на гаранционните срокове спрямо досегашния режим [2.4] обаче само на пръв поглед е „страшно“ за продавача. Законният двугодишен гаранционен срок всъщност **се разпада на два отделни срока** с различна продължителност и с различни правни последици.

1. **В течение на първите шест месеца** от срока всяко несъответствие на стоката лежи в тежест на продавача. Това е така, защото **несъответствието, проявило се в този период, се приема да е съществувало към момента на доставката** (чл. 108 ЗЗПотр), освен ако се докаже, че несъответствието се дължи на естеството на стоката или характера на несъответствието.

Предположението за съществуването на несъответствието към момента на доставянето ще може да се обори **поради естеството на стоката** например при малотрайни хранителни продукти. Не може да се очаква, че купеният днес хляб ще има същите качества и след половин година.

Предположението за наличие към момента на доставянето несъответствие ще може да се обори и поради **характера на несъответствието** например при явно насилствено въздействие върху стоката (следи от удар, падане, счупвания и т.н.) или при непозволено проникване в устройството ѝ (повреждане на гаранционни печати и др. под.).

Ако предположението за съществуващо при доставянето несъответствие се обори, продавачът няма да отговаря, защото наличието на несъответствието в момента на доставяне е предпоставка за тази негова отговорност (чл. 105, ал. 2 ЗЗПотр).

2. **От седмия до двадесет и четвъртия месец** продавачът пак отговаря за несъответствията на стоката. В този период обаче потребителят трябва да докаже, че несъответствието е съществувало към момента на доставката (a contrario от чл. 108 ЗЗПотр).

На практика такова доказване е на границите на възможното, а в много случаи ще премине и отвъд тях. Поради това **увеличението на гаранционния срок от 6 на 24 месеца е по-скоро формално, отколкото съществено подобрение на положението на потребителя.**

Гаранционният срок спира да тече от момента на рекламацията до 1) извършване на ремонта или до 2) осъществяване на замяната или до 3) приключване на преговорите между продавача и потребителя (чл. 115, ал. 2 ЗЗПотр).

3.5 ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ. ВИДОВЕ ГАРАНЦИИ

Чрез търговската гаранция всяко едно от правата на потребителя може само да се подобри, но не и да се влошава (арг. от чл. 111, ал. 1 ЗЗПотр).

Подобрение на правото има например, ако се удължат сроковете, в които то може да се упражнява; ако тежестта на доказване се прехвърли от потребителя върху продавача; ако отпаднат ограниченията пред упражняването на правата, ако продавачът се обвърже с кратки срокове за ремонт или замяна, ако се задължи, вместо да поправя, да замени стоката и т.н. и т.н.

Няма обаче подобрение на правото, ако с гаранцията се отнемат или ограничават едни права, а се подобряват или увеличават други. Такъв непозволен опит за „замяна” и „търговия” с права ще има например, ако срокът на безплатен ремонт се увеличи от 2 на 5 години, но на потребителя се възложат разходите по транспорта на стоката до определен сервиз.

Гаранцията може да е дадена както от продавача, така и от всеки предшестваш участник в стопанската верига – дистрибутор, вносител, производител (чл. 117, ал. 1 ЗЗПотр). Гаранцията обвързва само този, който я е дал (чл. 117, ал. 2 ЗЗПотр). Потребителят може да претендира правата си само от издателя на гаранцията. Ако този издател е различен от продавача, потребителят няма права **от нея** срещу продавача.

Издаването на гаранция обаче не освобождава продавача от задълженията му по закон, дори гаранцията да се покрива напълно с установените в закона права. В този случай потребителят ще може да избира, към кого да предяви претенциите си – дали към търговеца или към издателя на гаранцията. Този негов избор е напълно свободен.

Аргумент за това може да се почерпи отново от чл. 111, ал. 1 ЗЗПотр. Задължението на потребителя, да предяви правата си не срещу продавача (който обикновено е близо до него, има същата националност и т.н.), а срещу друг субект (който може да е далече, да не е откриваем, да не съществува вече, да е в несъстоятелност, откриването му да е свързано с допълнителни разходи и т.н.) и то – вероятно при друго приложимо право, по същината си е ограничаване на правата на потребителя.

Тук трябва да се разгледа и един практически въпрос. Множество търговци на дребно искат от производителите, вносителите, дистрибуторите и търговците на едро, *„гаранциите им да се приведат в съответствие с новия закон (ЗЗПотр)”*. Такова искане безспорно е плод на пазарна логика, но не може да намери задължителна опора в закона. Допълнителните гаранции се дават по желание на съответния продавач, дистрибутор, вносител или производител. Новият закон (ЗЗПотр) не им възлага никакви допълнителни задължения в тази връзка. Този закон само увеличава отговорността на продавача. Друг е въпросът, че ако продавачът основателно удовлетвори претенция на потребителя, той може да търси произтеклите от това вреди от предшестващите участници в стопанската верига (чл. 116 ЗЗПотр); това обаче няма нищо общо с гаранциите, които тези предшестващи участници **могат, но не са длъжни** да дадат.

3.6 ПРЕДЯВЯВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИЯ

Рекламацията по смисъла на ЗЗПотр е **предявяването** на несъответствието пред търговеца, съчетано с **претендиране** на някое от възможните права, произтичащи от несъответствието.

Рекламацията е **опит за доброволно уреждане** на спора между потребителя и търговеца.

Тя същевременно е **предпоставка**, за да упражни потребителят правата си на **разваляне или намаляване** на цената (чл. 114, ал. 1 ЗЗПотр) по съдебен ред в случай, че търговецът откаже да удовлетвори рекламацията или в случай, че потребителят не е удовлетворен.

Рекламацията обаче **не е предпоставка**, за да може потребителят да иска **поправка или замяна на стоката** (чл. 113 и а contrario от чл. 114, ал. 1 ЗЗПотр).

Рекламацията по новата уредба е аналог на уведомлението за недостатъка по старата уредба, което също е предпоставка за предявяването на правата [2.2].

Това, че рекламацията е предявена, обаче не пречи на потребителя да предяви искането си и пред съд (чл. 129 ЗЗПотр). Това правило съществува, за да не се даде възможност на търговеца, да протака разрешаването на рекламацията до изтичане на общите давности срокове.

Рекламацията трябва да се предяви **в срок от два месеца от откриване на недостатъка, но не по-късно от две години** от доставянето на стоката.

По общата гражданска уредба на ЗЗД уведомлението трябва да се направи „незабавно”; за сметка на това то може да се направи и след изтичане на гаранционните срокове. Това би имало значение само в екзотичния случай, че недостатъкът се прояви в последния ден на срока, а уведомлението за този недостатък се направи на следващия ден (в който гаранционният срок вече ще е изтекъл). Тъй като рекламацията (за разлика от уведомлението) не е задължително да се прави „незабавно”, а до два месеца след откриване на несъответствието, е разумно, тя да е ограничена с максималния двугодишен срок от доставката на стоката. В противен случай на практика би се стигнало до

продължаване на отговорността на търговеца с 2 месеца и така и без това удълженият гаранционен срок [3.4] би бил не 2 години, а би станал 2 години и 2 месеца.

На практика това означава, че за недостатъците, които са се проявили след 22-ия месец от доставката, рекламацията ще може да се предяви не в двумесечен срок, а само до срока, който остава до изтичането на двугодишния гаранционен срок.

Практическото значение на този двумесечен срок за предявяване е доста скромно. При повечето стоки продавачът на практика няма как да докаже, че срокът на рекламацията не е спазен, т.е., че несъответствието се е проявило повече от два месеца, преди потребителят да предяви рекламацията.

Съотношението между законовия гаранционен срок [3.4] и рекламацията е следното:

1. рекламацията трябва да се предяви винаги в рамките на гаранционния срок;
2. пропускането на срока за рекламация (2 месеца) на практика обезсмисля гаранционния срок, дори той да не е изтекъл – **но само по отношение на правото на разваляне и на намаляване на цената**. Правото на замяна на стоката с нова и на ремонтиране на стоката не са поставени в зависимост от предявяването на рекламация (вж. по-горе).

4 СЪПОСТАВКА И ПРЕЦЕНКА

4.1 СЪПОСТАВКА

За да се прецени, коя правна уредба е „по-добра“, трябва да са ясни критериите, по които ще се прави съпоставката. Различните правни регламентации трябва да се сравняват паралелно в два аспекта: 1) какви са хипотезите, при които възниква отговорност на продавача по ЗЗД и на този по ЗЗПотр и 2) какви са правните последици на тези хипотези – т.е., как точно отговаря продавачът съгласно единия и съгласно другия закон.

4.1.1 ХИПОТЕЗИТЕ, ПРИ КОИТО ПРОДАВАЧЪТ ОТГОВАРЯ

„Недостатъкът“ (по смисъла на ЗЗД) от една страна и „несъответствието“, както и „дефектът“ (по смисъла на ЗЗПотр) от друга страна **по същината си съвпадат** почти напълно [1.3].

ЗЗД не урежда случаите на **погрешна инсталация/монтаж** на закупената стока, докато ЗЗПотр разпростира отговорността на продавача и върху тези случаи [1.3.2].

Делението на недостатъците на **явни и скрити**, което има голямо практическо значение по ЗЗД [2.2.1] е почти безпредметно при уредбата на ЗЗПотр [3.2.1].

Останалите две деления на недостатъците/несъответствията – на **съществени и несъществени** (значителни и незначителни) и на **известни и неизвестни**, са познати и на общата гражданска уредба, и на потребителското право. Правното значение на тези две деления е на практика едно и също и в ЗЗД [2.2.3], и в ЗЗПотр [3.2.1].

ЗЗД урежда случаите, в които недостатъкът на стоката уврежда самата вещь или пречатства ползването ѝ, или **намалява цената** ѝ. ЗЗПотр регламентира ситуацията, в които закупената стока е увредена или не може да се ползва нормално, но не обхваща хипотезите, в които несъответствието намалява цената ѝ [1.3.2].

ЗЗД не съдържа регламентация на **вредите, нанесени от купената вещь „навън“** (на други вещи или на здравето или живота на физически лица). Тази празнота в гражданския закон води до несигурност и неяснота за правните последици. Съдебната практика и доктрината в тези случаи се ориентират към деликтната отговорност, която обаче поначало предполага виновно противоправно поведение. Тези вреди са изрично и подробно уредени в ЗЗПотр („дефект“) като деликтна, при това – безвиновна отговорност [1.3.3].

От направения преглед се вижда, че **по отношение на хипотезите**, при които възниква отговорност на продавача, **ЗЗПотр в крайна сметка е по-изгоден за потребителя**.

Това е така, защото в сравнение със ЗЗД, ЗЗПотр урежда повече хипотези, в които продавачът отговаря (погрешен монтаж/инсталация, отговорност за вреди, причинени от вещта „извън“ самата нея).

Премахването на изискванията за преглед и заявяване на явния недостатък е сериозно облекчение за купувача-потребител по 33Потр в сравнение с купувача по 33Д.

Единственото „отстъпление“ на 33Потр в сравнение със 33Д е в това, че за новата уредба недостатъкът, който води само до намаление на цената на закупената потребителска стока, е ирелевантен и от него не може да произтече отговорност на продавача.

4.1.2 ПРАВНИ ПОСЛЕДИЦИ СПОРЕД ДОСЕГАШНАТА И СЪГЛАСНО НОВАТА УРЕДБА

Броят и видът на правата на купувача са едни и същи и по общата гражданска уредба на 33Д, и по особената уредба на 33Потр. Тази еднаквост обаче е само привидна.

По 33Потр правата на купувача-потребител – макар и да възникват при по-широк кръг хипотези [4.1.1] – са **значително ограничени** в сравнение с тези по общия граждански закон (33Д). Ограниченията се свеждат до **поредността**, в която могат да се предявяват тези права. Тази поредност е обусловена от **различни предпоставки за възникването** на всяко едно от тях – [3.3] и [3.6].

Макар и ограничени, правата на купувача-потребител са и **разширени** до известна степен чрез **удължаването на гаранционните срокове**, (6 месеца по 33Д и 24 месеца по 33Потр – [2.4] и [3.4]). Това тяхно разширение е допълнително гарантирано от императивния характер на уредбата по 33Потр, която позволява само удължаването, но не и скъсяването им [3.4].

Разширяването на тези права чрез удължаването на гаранционните срокове обаче е **повече теоретично, отколкото реално**. След изтичането на първите шест месеца от предаването на вещта тежестта на доказването относно това, че несъответствието е съществувало в момента на доставянето, преминава от продавача върху купувача-потребител. Практическите трудности пред такова доказване граничат с невъзможност. Поради това смятам, че удължаването на гаранционните срокове няма да има сериозно практическо значение. Промяната в положението на потребителя в този аспект е повече формална, отколкото същностна.

Кръгът на задължените лица при недостатък/несъответствие на вещта е **един и същ** по 33Д и по 33Потр и се свежда **само до прекия продавач** [3.1].

При отговорността за дефект на потребителска стока кръгът на задължените лица е значително разширен (чл. 133 – 135 33Потр) и в част от случаите е установена солидарна отговорност (чл. 135, ал. 1 33Потр). Но този широк кръг на задължените лица и солидарната им отговорност не вадат при несъответствие на стоката.

По 33Потр купувачът може да има права не само срещу продавача, но и срещу предшестващи лица в търговската верига – дистрибутор, вносител, производител – стига тези лица да са дали търговска гаранция за съответната стока. Това обаче не е промяна към по-добро в сравнение с досегашната уредба на 33Д. 33Потр само посочва, че такава търговска гаранция **може** да се даде и урежда последиците при наличието ѝ. Такава търговска гаранция обаче може да се дава и по досега действалия режим на 33Д (чл. 9 във вр. с чл. 22 33Д). В случая мълчаливо позволеното от 33Д, само се посочва изрично от 33Потр; същностна разлика между единия и другия закон обаче няма.

4.2 ОБОБЩЕНИЕ И ПРЕЦЕНКА

Въз основа на направените дотук сравнения между общата гражданска и особената потребителска уредба на продажбата може да се обобщи, че: **правата на купувача-потребител в сравнение с правата на купувача, произтичащи от общия граждански режим са**

1. еднакви като вид,
2. едни и същи като брой,
3. някои от тях възникват при по-леки, а други – при по-тежки предпоставки (вкл. и предявяване на рекламация),
4. могат да се упражняват от потребителя не по свободен негов избор, а в строго определена поредност,
5. в течение на по-дълги двугодишни гаранционни срокове (но при разместена тежест на доказване между 7-ия и 24-ия месец) и

6. срещу един и същи кръг задължени лица (продавача).

Този извод оставя впечатлението, че законодателят е направил две стъпки напред, една назад и една встрани. Новата уредба не може да се оцени еднозначно като установена само и единствено в полза на потребителя. Тя държи сметка и за интересите на търговците. Това обаче не е неин недостатък, а свидетелство за уравниловеността ѝ.

Такъв тип уравниловеност трябва да се приветства. Изпадането в крайности никога не остава „безплатно“. Ако потребителската защита беше засилена до неразумни граници, това неизбежно, бързо и автоматично би накарало търговците да търсят компенсаторни механизми срещу оръязването на правата. Какъвто и да е характерът на тези компенсаторни системи, те винаги водят или до намаляване на разнообразието на пазара, или до увеличаване на цените, или до отказ от доброволно удовлетворяване на (несъразмерно нарастналите) права на потребителите, или до всички посочени злини едновременно.