

## Какво може да направите, ако смятате, че търговец се е отнесъл нелоялно към вас?

Ако мислите, че сте станали жертва на нелоялна търговска практика, винаги можете да поискате съвет от Активни потребители.

Ако те потвърдят, че това е уместно, подайте жалба до КЗП или поискайте Активни потребители да го направят от ваше име. КЗП е длъжна да разгледа вашата жалба и ако установи, че търговската практика е нелоялна, тя забранява прилагането ѝ.

Ако се натъкнете на нелоялна търговска практика в друга държава от ЕС или на интернет страницата на търговец, регистриран там, трябва да се обърнете към Европейския потребителски център - България. Този център ще ви помогне, ако имате проблеми при пазаруване от друга европейска държава.

**АКТИВНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**  
ул. "Врабча" 26, София 1504  
Тел. 02/9890106  
Факс. 02/9890107

info@aktivnipotrebiteli.bg  
www.aktivnipotrebiteli.bg

**ЕВРОПЕЙСКИ  
ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЦЕНТЪР -  
БЪЛГАРИЯ**  
ул. "Бачо Киро" 14, София 1000  
Тел: 02/9867672  
Факс: 02/9875508  
ecc.bulgaria@kzp.bg  
www.ecc.kzp.bg

**КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**  
пл. Славейков 4А, 1000 София  
Тел: 070011122  
www.kzp.bg



[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)

## НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ – МОИТЕ ПРАВА



В ЕС ВИЕ ИМАТЕ ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРАВА.  
**ОТСТОЯВАЙТЕ ГИ!**

[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)

Купувате си скъп шампоан, на чийто етикет пише, че ще възвърне блясъка на вашата коса до четири седмици, но това не става. Оплаквате се в магазина, а оттам ви насочват към производителя. От него обаче не получавате отговор.

Има ли правила при подвеждащи и нелоялни рекламни, маркетингови и търговски практики? Как да се оплача и на кого?

**Нелоялните търговски практики са забранени в Европейския съюз. Какво представляват те?**

Всяко действие от страна на търговец, свързано с реклама, промоция или продажба на стоки или услуги, е търговска практика.

Най-общо казано, търговците трябва да действат честно и добросъвестно, когато се опитват да ви продадат нещо, и не трябва да ви влияят по начин, който би навредил на икономическите ви интереси.

По специално те не могат да ви подвеждат с невярна или непълна информация или да се държат агресивно с вас.

Нелоялни са заблуждаващите и агресивните търговски практики

### Заблуждаващи търговски практики

**Заблуждаваща е тази търговска практика**, при която търговецът ви дава невярна или непълна информация или пропуска важна информация, от която се нуждаете, за да направите информиран избор.

- да твърди невярно, че дадени оферти се предлагат само за ограничено време;
- да ви обещава награда и да не ви я даде или да не ви даде неин заместител;
- да представя като „специална оферта“ права, които имате по закон;
- да прави неверни твърдения за лечебните качества на продукт;
- да ви праща фактура заедно с мостри на продукт и така да ви внушава, че сте поръчали продукта.

### Агресивни търговски практики

**Агресивна е тази търговска практика**, при която търговецът ограничава избора ви чрез физическо или психическо насилие, принуда или злоупотреба с влияние.

Например търговецът не може:

- да ви посети в дома ви и пренебрегвайки желанието ви да си върви, пак да се върне;
- да звъни по телефона упорито или да изпраща имейли с нежелани оферти;
- да ви изпраща стоки, които не сте поръчали, и да настоява за плащане;
- да създава впечатлението, че не може да си тръгнете, преди да подпишете договор;
- да ви накара да вярвате, че вече сте спечелили или ще спечелите награда, ако платите за това.

Черният списък на нелоялните и забранени в ЕС търговски практики може да намерите на:

[http://www.isitfair.eu/index\\_bg.html](http://www.isitfair.eu/index_bg.html)