

Някои особености на обслужването на сложни обекти от гледна точка на българския потребител

Чавдар Везиров, Татяна Христова

Some peculiarities of complex objects' service in a point of Bulgarian consumers' view: At the beginning of the paper some terms are discussed like consumer, service, trade practice, complex objects. Then low regulations of the service in Bulgaria are considered. In addition some concrete cases of service are shown: health providing, administrative, heat, electricity and water service, maintenance of complex kitchen appliances (e.g. programmable). Some details for various form of consumer protection are compared: legal, administrative, by government agencies non-government organizations, by gathering and using of information about objects, their service, best practice.

Key words: Service of complex objects, Definitions, Law frame, Types of service, Consumers non-governmental organizations

ВЪВЕДЕНИЕ

Известно е, че обслужването засяга чувството на справедливост в обществото и пряко влияе върху стандарта на живот у нас. Показателни за настроенията на част от хората бяха тъй наречените зимни протести 2013 - [1]. За съжаление въпреки решенията „на парче“ на някои от тях, обществено-икономическото положение остава неудовлетворително и може да се опише и като неуреден живот. Естествено възможностите в България за прилично съществуване поради малките възможности на държавата ни са ограничени само до малък кръг хора. От друга страна обаче формирането и успешното съществуване на една стабилна и относително добре приета система за управление на обществото не е свързана с големи икономически разходи и усилия. Хората в по-голямата си част показваха желание за това, макар управляващите от дълго време да не желаят да се разделят с правата си.

По-нататък въпросите на обслужването ще бъдат обсъждани от гледна точка на отделния гражданин, най-често сам против системата на властимащите, безпощен срещу силата на монополите. По наше мнение в тази насока може и трябва да се направят някои стъпки, които не изискват особени политически усилия и са по-малко спорни. Наред с това научното осигуряване на обслужването има безспорни успехи за големи системи с повтарящи се трудности и икономически значими области. За отделните, често специфични и засягащи само отделни хора проблеми, разпространените до сега подходи не са така ефективни (например теорията за масовото обслужване, анализ на отказите и други).

ТЕРМИНОЛОГИЯ И ПРАВНА УРЕДБА

Най-напред за понятието обслужване (руски - обслуживание, английски - service). Обикновено става дума за допълнителна, спомагателна спрямо обслужвания материален обект или индивид дейност за постигане на желана функционалност и надеждност или удовлетворяване на нечий повтарящи се нужди (в това число и за множеството).

В руския език думата има две основни значения: задоволяване на нуждите на населението (здравни, битови...) и работа със съответна техника. Подробни тълкования има за понятия за медицинско, агрохимическо, зоотехническо, следпродажно, битово, транспортно-експедиторско, информационно, банково, административно, комунално, техническо, гаранционно и т.н. обслужване.

В английския език освен за горното думата се използва за различни видове служби като църковна, обществена (от доброволци), самоотвержена (без да се очаква награда), военна (въоръжените сили на една страна); сектор на услугите (трети-чен икономически сектор на социално значими дейности за населението); за осигуряване на комуникационни услуги (интернет, телекомуникации, радио и телевизионни предавания... [22].

Тези примери позволяват по-добре да се уточни същността на въпросната дейност. Същевременно всеки от тях има специфични особености, поради което и проблемите при осъществяването на обслужването ще бъдат обсъдени допълнително.

Друго важно понятие в обслужването е този, към когото е насочено, т.е. потребителя на въпросната дейност [3]. Обикновено той има насрещно задължение, което изпълнява чрез купуване или размяна на вещи, дейности или нематериални блага. Това уточнение е важно, тъй като по [13] "потребител" е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не са 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. Така съществено се ограничава приложното поле на въпросния закон и се изключват производители, търговци, занаятчии. За сравнение в [16] "потребител (на застрахователни услуги)" е застрахованият, третото ползващо се лице, третото увредено лице, другите лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическото или юридическото лице, което проявява интерес да се ползва от услугите, предоставяни от застраховател или от застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност. Последният нормативен акт разширява понятието за потребител до това, което е общоприето.

Изисквания за сервиз има и в Търговския закон [18] – член 322: Продавачът е длъжен да осигури необходимия сервиз според търговската практика, освен ако е уговорено друго. За разлика от [12] тук задълженията не се отнасят само до физически лица и до гаранционния период, което е в интерес на всички купувачи. Остава неясно понятието търговска практика. Законът за защита на потребителите го дефинира като „всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребител, което е пряко свързано с насърчаването, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга на потребителите”. В [23] то се определя като метод на конкуренция, търговска политика (например използването на стандарти за размера, формата и качеството на материалите) или процедурата обща за членовете на един бизнес или промишленост, която може да бъде приета официално понякога като правило защитавано от държавата. В българското законодателство има по-подробни определения основно за нелоялните и заблуждаващи търговски практики [13]. Може да се предполага, че в [18] се визира обичайната търговска практика, тоест такава незабранена от закона.

В развитите индустриално страни е практика да не се предлага продукт, докато не се изгради сервизна мрежа в съответната страна или район. Производителите от своя страна гарантират производството на нужните резервни части 10 години след спиране от производство на съответния модел изделие. Нещо повече, за някои от тях въпросният период е след продажбата на последното изделие. Така например според Закона за защита правата на потребителите [15] „Производителят е длъжен да осигури възможност за използване на стоката през срока му на служба. За това той осигурява ремонт и техническо обслужване на стоката, а също производството и доставяне в търговските и ремонтни организации на необходимите за ремонт и техническо обслужване по количество и асортимент резервни части... след снемане от производство за срока на служба. При липса на такъв - до 10 години след предаване на стоката на потребителя”. Такъв ред за защита на интересите на купувачите би бил полезен и у нас.

Известно е, че тъй наречената Зелена книга по гаранциите за потребителските стоки и следпродажното обслужване [21] поставят задачата и рамките за уеднаквяването на законодателствата на членките на Европейския съюз. В изпълнение на тази задача е приета Директива [7], както и други в защита на потребителите [6, 8]. Тъй като те нямат пряко действие, през 2006 година бе приет Закона за защита на потребителите [13]. За съжаление, както бе посочено по-горе, не всички негови изисквания гарантират права за българските потребители както на тези в развитите страни.

Няколко думи и за понятието сложен обект. То не е регламентирано правно, но е важно за разбиране на проблемите при осъществяването на обслужването. Приемаме, че сложен обект е онзи, който е с изменящи се свойства във времето, променливи характеристики поради различните обработваеми продукти, прилаганите технологии и надеждност. Примери за такива обекти за изделията за въздействие върху растения и животни, за осъществяване на комбинирани технологии (механични, физични, химични...), за удовлетворяване на важни човешки потребности.

Някои примери за проблеми при обслужването

Всеобщо прието е, че с изключително важни последици за хората е тяхното здравно обслужване. То е регламентирано с харти за правата на пациента [19], [9] Закона за здравето [14]. Обсъждан е бил даже законопроект за защита правата (закрила) на пациента. Подробностите по осъществяването на защитата на пациентите обаче се определят в редици други подзаконовни актове (например наредби) и договори. Както е известно пациентите няма пряко представителство при изготвянето на тези документи. Например националните рамкови договори се сключват между националната здравна каса, българските лекарски и зъболекарски съюзи. Нещо повече при несъгласие такъв договор не се подписва за някои години, твърде малко ресурси се предвиждат например за дентални дейности. Друга причина за неравноправно положение на пациентите е монополът на Националната здравна каса. В някои случаи важни решения за сроковете, пълнотата и качеството на здравната помощ се вземат еднолично от общо практикуващите или лекуващи лекари в условията на икономически рестрикции. Формалното предварително получавано информирано съгласие също ограничава правата на пациентите при медицинското обслужване. Не е независима и достатъчно ефективна административната защита на потребителите на здравни услуги. По разбираеми причини превенцията и профилактиката се съкрати и бюрократизира. В подкрепа на тези твърдения има достатъчно факти, не само пациентите, но и здравните работници декларират неудовлетворение от съответните нормативни документи и практиката по прилагането им. Както се твърди: увеличаването на финансирането за здравеопазване ще доведе до недостиг за пенсионните фондове.

Проблем за нашата страна е и административното обслужване на населението въпреки, че отдавна има правно регулиране [11]. Не за всички услуги има регламентация (например краен срок), необходимо е присъствено заявяване на услугата, не навсякъде е уредено консултиране на гражданите. Процедурите по административна и правна защита срещу отказ, забавяне или некачествена услуга са тромави и продължителни. Онлайн услугите все още са изключение (на осигурителния институт, агенцията по приходите, търговския регистър, някои общински администрации). Макар отдавна да се говори за електронно правителство [10], направеното е твърде малко.

Не е случайно, че много от проблемите се свързват с монополното положение на обслужващите организации. Така стоят нещата с отоплението, осигуряването на електричество и вода. Не рядко се констатира злоупотреба с правото за определяне на цените на услугите като в себестойността се включват загуби в преносната мрежа (не по вина на потребителите), неписъщи и икономически необосновани разходи. Константациите и компенсациите за некачествени топло-, електроенергии и водоснабдяване (например нередовни, с ниска температура, напрежение, налягане) са трудни за доказване, символни и се получават с голямо закъснение. Начините за отчитане и разпределяне на индивидуалните и общи разходи и загуби създават предпоставки за „кражби“ и незаинтересованост на доставчика за недопускане на злоупотреби и икономично потребление.

Нормативните документи (например [17]) включват отделни неизгодни за ползвателите на услугите, въпреки, че „държавите-членки трябва да поемат отговорността да гарантират, че договорите, сключвани с потребителите, не съдържат неравноправни клаузи“ - [6].

Някои от най-новите технически средства, например за обработка на храна, роботизирано чистене, осъществяват функциите си върху продукти с много различни свойства и при голям избор на технологии. Такива сложни апарати, уреди осъществяват синфазно или синхронно механични въздействие, транспорт, пренос на енергия, физически, химически и биологически активни вещества с различни начало и край по време и други контролирани показатели (температура, плътност, обем...). Това създава проблеми при оценката на работоспособността им. Крайният резултат от работата им зависи още от избраната програма за работа или ръчно съставената такава (за програмируеми уреди).

Липсата на данни за параметрите при всяка опция, режим, програма, пречи да се диагностира технологията и да се оцени работата на контролера, програматора, компютъра. В такъв случай не е ясна причината за технологичния отказ при липса на явна механична или електрична повреда.

Възможности за защита на потребителите при обслужване

Специална Директива 98/27/ЕО урежда исковете за цел защита интересите на потребителите. Независимо обаче от широко декларираното право на юридическа помощ (закони за адвокатурата, за съдебната власт), потребителите у нас могат да получат ненадлежна защита. При правното обслужване, както при другите обслужвания, обслужващият има интерес от продължителна и скъпа услуга (с изключения на договориране на резултативен хонорар), а това не е в полза на защитавания. На практика обикновеният потребител трудно прави компетентен избор на защитник.

Помощ за защитаване на потребителските права може да се получат безплатно от някои държавни органи като омбудсмана (най-вече на национално ниво) и комисиите за защита на потребителите. И двете институции имат ограничени възможности поради законови и финансови ограничения. Освен това [13] в някои случаи гарантира по-слаба защита на потребителите, отколкото например държавния стандарт. Така например [2] определя максимален срок за ремонт 5 работни дни при наличие на сервиз, в сравнение с едномесечния сега.

Редица обществени организации също са си поставили задача да помагат на отделните граждани - защита на потребителите, активни потребители, сдружение за правна помощ на потребителите, национална асоциация на потребителите на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“, федерация на потребителите в България, европейска организация на потребителите...

Отделните потребители биха били по-защитени, ако знаят и търсят активно правата си, включително организирано, ако имат достатъчно информацията за всяка стока и услуга. Такива данни може да се отнасят до сервизната мрежа, надеждностните свойства на изделията, препоръчаните диагностични процедури, гаранции, добрите практики в обслужванията, каталози за резервни части и консумативи, списъци с недобросъвестни служители и специалисти в съответната област и тъй нататък.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обслужването на потребителите в България все още е далеч от нивото в развитите страни. По тази причина, освен усилията за нормативно уреждане на проблемите, гражданите трябва по-добре да познават правата си и проблемите, да се стремят да получават повече обективна информация, за да защитават ефективно правата си.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Антимонополни протести в България 2013.
- [2]. БДС 2-01-76. Отговорност за качеството на стоките в гаранционните срокове. Обслужване в гаранционните срокове и уреждане на рекламации. 1989.
- [3]. Буров Ст. и др. Съвременен тълковен речник на българския език с приложения. 2008.

- [4]. Владимиров Гр. Търговски практики и способности за продажба. Пазар и право, 3, 2006.
- [5]. Георгиев И. Нелоялни търговски практики на предприятията с изключителен или значителен пазарен дял. Търговско и конкурентно право, 2, 2010.
- [6]. Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5. април 1999 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори.
- [7]. Директива 1999/44/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25. май 1999 година относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.
- [8]. Директива 2005/29/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 11. май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар.
- [9]. Европейска харта за правата на пациента.
- [10]. Електронно правителство.
- [11]. Закон за администрацията. <http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2134443520>
- [12]. Закон за задълженията и договорите. <http://lex.bg/laws/ldoc/2121934337>
- [13]. Закон за защита на потребителите. <http://lex.bg/laws/ldoc/2135513678>
- [14]. Закон за здравето. <http://lex.bg/laws/ldoc%20/2135489147>
- [15]. Закон О защите прав потребителей. Член 6.
- [16]. Кодекс за застраховането. <http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2135514184>
- [17]. Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи.
- [18]. Търговски закон. <http://lex.bg/laws/ldoc/-14917630>
- [19]. Харта за правата на пациента.
- [20]. Често задавани въпроси - Категория "Неравноправни клаузи в потребителските договори".
- [21]. Green Paper on guarantees for consumer goods and after-sales services.
- [22]. Service. <http://en.wikipedia.org/wiki/Service>
- [23]. Trade practice. Merriam-Webster Unabridged dictionary.

За контакти:

доц. д-р Чавдар Везиров, катедра "Земеделска техника", Русенски университет "Ангел Кънчев", тел.: 082 888 442, e-mail: vezirov@uni-ruse.bg,
юрист Татяна Христова, Русенска адвокатска колегия, тел.: 082 834 213, e-mail: kantora_kdv@abv.bg.

Докладът е рецензиран.