

# Модул 2

## Право на отказ

Януари 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Съдържание

Въведение .....	4
Какво представлява правото на отказ? .....	7
Кога потребителят разполага с право на отказ? .....	7
Какво е потребителски договор за продажба от разстояние? .....	7
Какво е потребителски договор, сключен извън търговски обект? .....	8
Какви са конкретните права на потребителите при тези два вида договори? .....	9
Кои са изключенията от правото на отказ? .....	9
Трябва ли да информирам потребителя за правото му на отказ? .....	11
Какво представлява стандартният формуляр за отказ? .....	12
Как се изчислява срокът за отказ? .....	12
Може ли правото на отказ да бъде изключено? .....	13
По какъв начин потребителят може да се откаже от договора? .....	14
Може ли потребител да използва продукта преди отказа? .....	15
Кой трябва да докаже намаляването на стойността на продукта? .....	15
Последици от отказа .....	16
Какви са санкциите, ако търговецът не спази правилата за правото на отказ? .....	16
Трансгранични продажби: какво се случва, когато предлагам продуктите или услугите си на потребители извън моята страна? .....	17
Особено отношение към продажбите Ви, насочени към чуждестранни потребители .....	17
Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към потребители в друга страна? .....	18
Какво означава на практика това за Вас? .....	18
Когато по трансграничен договор възникне спор, кой съд е компетентен? .....	19
Контролен списък за търговците .....	20
Приложение 1 .....	202

„Много по-сигурно се чувствам при онлайн пазаруване, като зная, че мога да върна покупките до 14 дни“

**Потребител**

„С правото на отказ потребителите се чувстват по-защитени и все по-често пазаруват онлайн. Това даде тласък на бизнеса ми“

**Търговец**

„Имам 14 дни да огледам добре продукта, който купих онлайн. Предостатъчно е, за да взема правилното решение.

Връщането на стоката е много лесно“

**Потребител**

## Въведение

Скъпи предприемачи,

Този наръчник е част от проекта „Готови за потребителското право“, специално предназначен за микро-, малките и средните предприятия, обслужващи потребители.

Проектът „Готови за потребителското право“ е проект, който се изпълнява в цяла Европа от BEUC (Европейската организация на потребителите) съвместно с UEAPME („Гласът на МСП в Европа“) и Eurochambres (Асоциацията на европейските търговско-промишлени камари). Финансира се от Европейския съюз с подкрепата на Европейския парламент и Европейската комисия.

Целта на проекта е да Ви помогнем да изпълните изискванията на потребителското право на ЕС.

Потребителското право на ЕС се съдържа в различни законодателни актове, приети от Европейския съюз през последните 25 години и транспонирани от всички държави – членки на ЕС, в националното им право. През 2017 г. Европейската комисия проведе оценка на това дали правилата все още изпълняват своята цел. Като цяло резултатът беше положителен<sup>1</sup>. Според основната констатация органите трябва да прилагат съществуващите правила по-добре и предприятията и потребителите също трябва да ги познават по-добре. Проектът „Готови за потребителското право“ има за цел да повиши знанията на търговците, и особено на МСП, за правата на потребителите и правните задължения, които им съответстват.

Наръчникът се състои от пет модула. Всеки от тях разглежда определена тема от потребителското право на ЕС:

- Модул 1 третира правилата относно изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.
- Модул 2 представя правилата за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.
- Модул 3 се занимава със средствата за защита, които търговците трябва да осигурят, ако не спазят даден договор.
- Модул 4 акцентира върху нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.
- Модул 5 представя алтернативното решаване на спорове (АРС) и платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС) – официален уебсайт, управляван от Еврокомисията и целящ да помогне на потребителите и търговците да решават своите спорове извън съда.

Този наръчник е само един от образователните материали, създадени в рамките на проекта „Готови за потребителското право“. На уебсайта [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) може да намерите и други учебни материали, като видеа, минитестове и „е-тест“, даващ правото на сертификат. Освен това във форума може да се свържете с експерти и други МСП.

<sup>1</sup> Повече информация за оценката, констатациите и последващите действия може да намерите на уебсайта на Европейската комисия (на английски език): [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)



В модул 2 от наръчника се разглежда правото на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект. Описва се какво представлява правото на отказ и как се прилага то в държавите – членки на ЕС, като Ви се дават съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

Този модул представя правото на отказ, установено с Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите (ДПП), според което потребителите разполагат с право да се откажат от договори, сключени от разстояние, и от потребителски договори, сключени извън Вашия търговски обект. За по-подробна информация във връзка с разпоредбите на Директивата относно правата на потребителите прочетете модул 1 или [Ръководството на Европейската комисия](#), публикувано на всички официални езици на ЕС<sup>2</sup>.

Освен тези хоризонтални изисквания може да са приложими и други, предимно характерни за отделните сектори – независимо от изискванията за предоставяне на информация по ДПП или едновременно с тях – според вида договор (напр. потребителски кредит, пакетно туристическо пътуване и др.). Тези други изисквания са извън обхвата на настоящия наръчник, но Ви препоръчваме да се запознаете с онези от тях, които имат отношение към Вашата сфера на дейност. [Базата данни за потребителското право](#)<sup>3</sup> и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)<sup>4</sup> може да Ви бъдат от полза за събиране на необходимата информация.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

---

<sup>2</sup>Вж. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>3</sup>Вж. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup>Вж. [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_bg.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_bg.htm)

# Модул 2

## Какво представлява правото на отказ?

Правото на отказ е мощен инструмент, който законодателството на ЕС предоставя на потребителя.

То позволява на потребителя да анулира, без да се обосновава, потребителски договор в срок от 14 дни от получаване на стоката или от сключването на договор за услуги или за цифрово съдържание.

Потребителски договор е всеки договор, който търговецът сключва с потребител, независимо от това дали предметът му е доставка на стоки, на услуги и/или на цифрово съдържание.

Например такъв е договорът, сключен онлайн с потребителя във връзка с онлайн продажба на книга<sup>5</sup>.

## Кога потребителят разполага с право на отказ?

Съгласно Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите (ДПП) потребителите разполагат с **право да се откажат от потребителски договори, сключени от разстояние, и от такива, сключени извън Вашия търговски обект**. При тези два вида договори правото се дава, понеже се предполага, че „незащитеността“ на потребителя в подобни особени случаи е по-голяма, отколкото при другите договори. При договорите от разстояние потребителят няма възможност да се увери лично в характеристиките на продукта, а при договорите, сключени извън търговски обект, потребителят може да се окаже в ситуация, при която е по-уязвим на натиск.

Правото на отказ съществува независимо от това дали договорът е за доставка на стоки, на услуги или на цифрово съдържание.

## Какво е потребителски договор за продажба от разстояние?

**Договорите за продажба от разстояние** са потребителски договори, при които липсва едновременно физическо присъствие на търговеца и на потребителя на едно място в момента на сключването и то се осъществява чрез средство за комуникация от разстояние. Примери за договори от разстояние са споразуменията, сключени чрез поръчка по имейл, онлайн, по телефона или по факс.

Договорът от разстояние включва също така ситуации, при които потребителят посещава търговския обект само с цел да събере информация за стоките или услугите, а впоследствие се договаря и сключва договора дистанционно. Например ситуацията, при която потребителят влиза в магазин, разглежда няколко чанти, после се прибира и поръчва по телефона една от чантите, се счита за договор от разстояние. От друга страна, ако договор бъде съставен в обект на търговеца, но впоследствие бъде сключен посредством комуникация от разстояние, това няма да се счита за договор от разстояние.

Също така, ако договарянето започне чрез комуникация от разстояние (напр. имейл), но накрая договорът се сключи в обект на търговеца, това не трябва да се счита за договор от разстояние. Освен това договорът от разстояние не обхваща резервации на потребителя посредством комуникация от разстояние, какъвто би бил

<sup>5</sup> Вж. модул 1 относно задължението за предоставяне на преддоговорна информация.

случаят, ако потребител се обади за резервация в ресторант.

## Какво е потребителски договор, сключен извън търговски обект?

Договори, съставени извън търговски обект, са тези, които се сключват при едновременното физическо присъствие на потребителя и на Вас/Ваши представители, но на място, което не е Вашият търговски обект. Търговски обекти има под всякаква форма (напр. магазини, камионетки, щандове и др.) и те служат за постоянно или обичайно място на дейност на търговеца. Търговските обекти включват също обектите, които търговецът използва сезонно (напр. сергия за сладолед на плажа през лятото).

Обикновено договорите, съставени извън търговски обект, са такива, които се сключват в дома или на работното място на потребителя, или по време на екскурзия, организирана от търговеца.

### 1. потребителка, купуваща рокля онлайн



### 2. потребителка, приемаща извършването на специална телекомуникационна услуга през мобилния телефон (напр. обаждания до САЩ за 1 евро/мин)



### 3. потребител, поръчващ книга чрез пощенски услуги



### 4. потребителка, купуваща прахосмукачка от пътуващ търговец





## 5. потребителка, купуваща абонамент за фитнес от работното си място



## 6. потребител, купувач възглавница и юрган по време на екскурзия, организирана от търговец



## Какви са конкретните права на потребителите при тези два вида договори?

Независимо дали договорът се сключва от разстояние или извън търговски обект, потребителят разполага със срок от четиринайсет календарни дни да премисли решението си дали да запази сключения с търговеца договор.

През този период потребителят може да се откаже от договора. Няма нужда той да дава обяснение

или обосновка за решението си. Освен това потребителят не трябва да понася никакви разходи, освен за връщането на стоката, но може да плати намалена цена, ако е боравил неправилно с продукта, както ще обясним по-нататък.

Правото на отказ е напълно хармонизирано в Съюза. Това означава, че за него се прилагат едни и същи правила във всички държави членки. Независимо дали предлагате Вашите продукти или услуги на потребители от други държави членки, срокът за правото на отказ ще бъде един и същ и не се налага да правите проучвания дали има разлики между степента на защита.

## Кои са изключенията от правото на отказ?

В определени случаи потребителят няма да има право да се откаже от договора. Правото на отказ не съществува при следните договори:

- 1) при предоставянето на услуги, след като услугата е напълно изпълнена, при условие че изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и с потвърждение от негова страна, че ще изгуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца

**Пример:** потребител, сключил договор онлайн с фитнес клуб за три занятия с личен инструктор, които той започва да използва на следващия ден и приключва, преди да изтекат 14-те дни – така той се съгласява, че губи правото си на отказ, след като тези три занятия са осъществени;

- 2) при доставка на стоки или услуги, чиято цена се променя в зависимост от колебания на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и могат да настъпят по време на срока за отказ

**Пример:** стоките, чиято цена зависи от стойността на чуждестранна валута;

- 3) при доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или недвусмислено персонализирани

**Пример:** костюм по поръчка;

- 4) при доставка на стоки, които е вероятно да влошат качеството си или имат кратък срок на годност

**Пример:** всички нетрайни стоки, като пресни зеленчуци;

- 5) при доставка на запечатани стоки, които не може да бъдат върнати поради съображения, свързани със защитата на здравето, или по хигиенни причини и които са разпечатани след доставката им

**Пример:** медицински игли; някои козметични продукти като червила; матраци;

- 6) при доставка на стоки, които след доставката, поради своето естество, са се смесили с други стоки, от които не може да бъдат отделени

**Пример:** пясък, смесен с друго вещество;

- 7) при доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба и чиято доставка може да бъде осъществена не по-рано от 30 дни и чиято действителна стойност зависи от колебания на пазара, които не може да бъдат контролирани от търговеца

**Пример:** поръчване на вино от бъдеща реколта;

- 8) когато потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети с цел извършване на неотложна поправка или поддръжка. Ако при това посещение търговецът предостави услуги

в допълнение към специално поисканите от потребителя (поправка или поддръжка), правото на отказ важи за тези допълнителни услуги или стоки. По същия начин, ако при посещението търговецът достави стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на поправката или поддръжката, правото на отказ важи за тези стоки

**Пример:** поискана поправка на покрив след повреда (напр. след буря). Ако в допълнение към поправката на покрива потребителят реши да купи тухли от същия търговец, срокът за отказ ще важи за тези тухли. Също така, ако потребителят реши да постави допълнителен слой изолация на покрива, правото на отказ ще важи за тази услуга;

- 9) при доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката

**Пример:** DVD, продавано в пластмасова опаковка, която потребителят е отворил;

- 10) при доставка на вестници, периодични издания или списания, с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания

**Пример:** ежедневници;

- 11) при договори, сключени по време на публичен търг

**Пример:** публичен търг на картини. Имайте предвид, че това не важи за аукционни платформи като eBay;

- 12) при предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, при транспорт на стоки, услуги по отдаване на автомобили под наем, кетъринг или услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок на изпълнение

**Пример:** резервация на стая в хотел за даден уикенд;

13) при предоставянето на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя и той е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ

**Пример:** сваляне на приложение за мобилен телефон, ако то е започнало и потребителят е потвърдил, че губи правото си на отказ<sup>6</sup>.

Ако искате да сте сигурни, че потребителят изразява съгласие в съответствие със законодателството, че няма да има право на отказ, може да поискате от него да даде съгласието под следната форма: „С настоящото се съгласявам за незабавното изпълнение на договора и потвърждавам, че ще загубя правото си на отказ от договора, след като свалянето или прякото излъчване на цифровото съдържание започне“.

Както бе обяснено в модул 1, Директивата относно правата на потребителите не се прилага при някои определени видове договори (например договорите за здравно обслужване или за финансови услуги, или за придобиване на недвижимо имущество). В тези случаи правото на отказ съществува единствено по силата на разпоредбите на други приложими секторни законодателни актове (напр. Директива 2008/48/ЕО относно потребителските кредити).

## Трябва ли да информирам потребителя за правото му на отказ?

Да, в случаите, в които правото на отказ съществува, за да бъде то ефективно, търговецът е длъжен да информира потребителя за този факт и за начина, по който може да се откаже от договора<sup>7</sup>. Информацията, която трябва да се предостави на потребителя за правото му на отказ, трябва да включва:

- условията
- сроковете
- начина за упражняване на правото на отказ
- факта, че потребителят поема разходите за връщане на стоките (плюс това, че ако връщането с обикновена поща е невъзможно – и действителните разходи)
- факта, че ако потребителят се откаже от договора, след като е поискал започване на услугите, той трябва да заплати пропорционални разходи за услугата, която е ползвал до момента
- ако е приложимо – факта, че потребителят няма право на отказ (вж. изключенията по-горе), или обстоятелствата, при които той губи това право
- стандартния формуляр за отказ (вж. по-долу или в приложение 1)

Търговецът може да предостави на потребителя повече права от изискуемите по закон, например по-дълги срокове, но при всички случаи той трябва да гарантира, че потребителят получава най-малкото цялата информация за правото на отказ, изисквана съгласно закона.

<sup>6</sup> Вж. точка а): потребителят трябва да даде предварителното си изрично съгласие и да потвърди, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца.

<sup>7</sup> Вж. модул 1 за изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.

И за договорите от разстояние, и за тези, сключени извън търговски обект, търговецът трябва да предостави на потребителя стандартен формуляр за отказ от договора на траен носител (хартия, диск и др.).

При онлайн договор това може да бъде например имейл, съдържащ формуляра. Интернет сайтът не може да се счита за предоставяне на информация на траен носител, тъй като той не е постоянен, а променящ се носител. Ето защо не е достатъчно търговецът само да насочи потребителя към конкретна уебстраница.

## Какво представлява стандартният формуляр за отказ?

Стандартен формуляр за отказ, приложим в целия Съюз, е даден в самата директива<sup>8</sup>. Този доста кратък стандартен формуляр, който може да намерите и в приложение 1, трябва да бъде предоставен на потребителя:

- Стандартен формуляр за отказ (попълнете и върнете този формуляр само ако желаете да се откажете от договора)
- До [името на търговеца, неговият географски адрес и когато е приложимо, номерът на факса му и електронният му адрес се попълват от търговеца]:
- С настоящото уведомявам/уведомяваме (\*), че се отказвам/отказваме (\*) от сключения от мен/нас (\*) договор за покупка на следните стоки (\*)/за предоставяне на следната услуга (\*)
- Поръчано на (\*)/получено на (\*)
- Име на потребителя(ите)
- Адрес на потребителя(ите)

- Подпис на потребителя(ите) (само в случай че настоящият формуляр е на хартия)
- Дата
- (\*) Ненужното се зачертава.

Много е важно потребителят да се информира ясно и разбираемо за правото на отказ и да му се предостави стандартният формуляр. Това позволява на потребителите да упражнят правото ефективно, а на Вас да избегнете отрицателните последици (вкл. евентуални санкции) поради неизпълнение (вижте въпроса за последствията при неинформирание на потребителите за правото на отказ).

Имайте предвид, че освен чрез имейл и други форми на комуникация търговецът може да предложи на потребителя варианта с електронно попълване и подаване на уебсайта на компанията на стандартния формуляр за отказ или на равностойна декларация. В такива случаи търговецът трябва незабавно да изпрати на траен носител потвърждение до потребителя за получаването на отказа.

## Как се изчислява срокът за отказ?

Във всички държави членки срокът за отказ е четиринайсет дни. При договорите за **продажба** четиринайсетдневният срок започва да тече от момента, в който потребителят влезе във владение на стоката (или последната стока/част в случай на множество стоки или стока, състояща се от множество поръчани партиди или части). Например при онлайн покупка на рокля потребителката има право да се откаже от договора в срок до 14 дни от получаването на роклята и след това, за да върне

<sup>8</sup> Вж. приложение I, част Б от Директивата относно правата на потребителите.



роклята, тя разполага с още 14 дни от датата на информиране на търговеца за отказа си.

При договорите за **услуги** и за онлайн **цифрово съдържание** срокът започва да тече от момента на сключване на договора. Например потребител, записал се за онлайн езикови курсове по френски, има правото да се откаже от договора в срок до 14 дни от сключване на този договор. При договорите със **смесена цел** началото на срока зависи от основната цел на конкретния договор, т.е. дали договорът е преобладаващо за продажба или за услуги, като ще важат съответно приложимите норми за договорите за продажба или тези за договорите за услуги. Например в случай на покупка от разстояние на радиоапарат за кола, който изисква сравнително просто инсталиране, срокът ще започне от момента, в който радиоапаратът бъде доставен, докато при сключване на онлайн договор за организирането на семинар, който включва и раздаване на химикали и листове на участниците, началото на срока за отказ ще започне в момента на сключването на този договор, понеже той е преди всичко договор за услуги.

Неделите и официалните неработни дни се включват в 14-те дни. Ако обаче последният от 14-те дни е неделя или официален неработен ден, срокът за отказ изтича в края на следващия работен ден.

Потребителят е упражнил своевременно правото си на отказ, ако е изпратил съобщението, с което се отказва от договора, в рамките на предвидения срок от четиринайсет календарни дни.

Потребителят трябва да докаже, че решението за отказ е направено в рамките на тези четиринайсет календарни дни. Ако се откаже от договора, потребителят има още 14 дни, за да върне стоката.

## Може ли правото на отказ да бъде изключено?

Правото на отказ е гарантирано от законодателството. То не може в никакъв случай да бъде изключвано или ограничавано.

Всяко изключване или ограничаване на правото на отказ ще бъде незаконосъобразно и вероятно ще бъде класифицирано като нарушаване на правилата за неравноправните условия на договора и нелоялните търговски практики<sup>9</sup>.

Не забравяйте, че има някои законови изключения от правото на отказ в определени случаи, които обяснихме по-горе.

## Какви са последствията, ако не информирате потребителите за правото им на отказ?

Информирането на потребителя за правото на отказ, преди да сключи потребителски договор, е много важно<sup>10</sup>.

Ако не информирате потребителя за правото му на отказ, срокът, в който може да прекрати договора, се удължава с 12 месеца! Това означава, че потребител, който не е информиран правилно за правото си на отказ, разполага с 12 месеца и 14 дни да анулира въпросния договор.

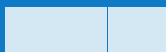
<sup>9</sup> Вж. модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

<sup>10</sup> Вж. модул 1 за изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.

Дата на покупка: 01.06.17 г.



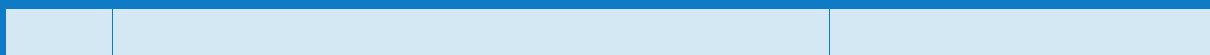
Обичаен срок: 14 дни 01.06.17 г. – 15. 06.17 г.



14 дни от датата, на която информацията за отказа е предоставена



Максимален срок: една година + 14 дни 01.06.17 г. – 15.06.18 г.



В случай че сте забравили да предоставите информация за правото на отказ преди сключването на договора, препоръчително е да уведомите потребителя възможно най-скоро за това право (и при всички случаи в срок до 12 месеца), при което той ще разполага с 14 календарни дни от датата на уведомяването.

## По какъв начин потребителят може да се откаже от договора?

Потребителите може да избират начина, по който да Ви информират за решението си за отказ от договора. Декларацията обаче, в която се изразява решението за отказ, трябва да бъде недвусмислена. Простото връщане на стоките, без никаква декларация, че се прави отказ от договора, не е достатъчно. Потребителите може да използват стандартния формуляр за отказ, който Вие като

търговец сте им предоставили преди сключването на договора, но не са длъжни да следват непременно него. Тъй като „тежестта на доказване“, че е направен отказ от договора в рамките на 14-дневния срок, е на потребителя, в негов интерес е да използва траен носител. Ако търговецът предложи на потребителя варианта за изпращане на декларацията за отказ по електронен път през уебсайта му и потребителят използва този вариант, то търговецът трябва да изпрати на потребителя потвърждение (на траен носител).

Търговецът не може да откаже упражняването на правото на отказ в предвидения срок.

Потребителят не е длъжен да дава обяснения за отказа си и не трябва да плаща никакви разходи, освен тези за връщане на стоките, ако търговецът го е информирал, че ще трябва да ги поеме.

## Може ли потребител да използва продукта преди отказа?

Ако искат да ползват правото си на отказ, потребителите нямат право да използват продукта. Те обаче може да проверят и изпробват стоките до степен, необходима, за да се уверят в естеството, характеристиките и доброто функциониране на закупените стоки. Това на практика означава, че потребителят може само да борава с продукта и да го огледа по същия начин, по който би го сторил в традиционен магазин. Например потребителят може да пробва нов костюм в магазин, без да сваля етикетите. Той обаче няма да има право да конфигурира софтуер на своя лаптоп<sup>11</sup>.

Ако потребителят е боравил с продуктите или ги е използвал в степен, повече от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране, той не губи правото си на отказ, но трябва да обезщети търговеца за намалената им стойност.

Например потребителка няма право да купи рокля по интернет, да я облече еднократно (напр. на сватбено тържество) и след това да се откаже от договора, и да върне роклята. В такъв случай търговецът може да поиска от потребителката да плати някаква част за намалената стойност.

## Кой трябва да докаже намаляването на стойността на продукта?

Ако потребител се откаже от договор, след като е използвал продукта, тежестта на доказване, че стойността на продукта е намаляла, е на търговеца.

<sup>11</sup> На стр. 55 от Ръководството във връзка с Директивата относно правата на потребителите може да намерите повече практически примери: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_bg.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf)

Поради тази причина, ако извършвате дейности, включващи договори за продажба, сключени извън търговски обект или от разстояние, препоръчваме Ви да си изградите система, позволяваща Ви да проверявате дали потребителят е боравил със стоките неправилно.

Създаването на механизъм за проверка дали даден продукт е бил използван, ще е от полза в случай на спор с потребителя. В определени случаи може например да използвате специално създаден инструмент или процедура за проверка. Това може да е например актуална система за контрол на стоките наличности, през която стоките преминават и се извършва непосредствена проверка дали нещо липсва или има следи от износване. Разходите за тази проверка обаче ще бъдат за Ваша сметка.

Имайте предвид, че в случаи, когато търговецът не е информирал за правото на отказ и периодът е удължен на 12 месеца, потребителят може да се откаже от договора след доста време, през което той е използвал ефективно продукта, без да носи отговорност за произтичащото износване.

Законодателството на ЕС не регламентира правоприлагането, що се отнася до отговорността на потребителя за намалената стойност на стоките. Прилага се общото договорно и процесуално право на държавите членки и на търговците може да е позволено например да намалят сумата за възстановяване. В България (чл.55, ал.4 от ЗЗП) потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Потребителят обаче, не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ.

## Последици от отказа

Когато потребител Ви информира за отказа си, той се освобождава от включените в договора задължения.

Потребителят заплаща разходите за връщане на стоките, освен ако е било договорено, че те ще бъдат за сметка на търговеца. Търговецът обаче трябва да информира потребителя ясно и преди сключване на договора за това, че потребителят следва да плати разходите за връщането на стоката. Ако търговецът не го направи, той ще трябва да поеме разходите по връщането.

Ако потребителят реши да се откаже от договор, трябва да му възстановите всички плащания, които сте получили от него. Възстановяването трябва да бъде извършено по същия начин, по който е бил платен продуктът (т.е. не се разрешава възстановяване чрез замяна на плащането с ваучери за нова покупка). Например ако потребителят реши да върне книгата, която е купил от Вас онлайн с кредитната си карта, трябва да му възстановите пълната цена на книгата, включително всички такси и разходи за доставка, на сметката, свързана с използваната за плащане кредитна карта.

Търговецът трябва да възстанови цялата сума, получена от потребителя, в срок до 14 дни, считано от деня, в който е бил информиран за решението за отказ от договора.

Възстановяването обаче може да бъде задържано, до момента, в който:

- търговецът получи стоките или
- търговецът получи доказателство, че стоките са изпратени, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

## Четири основни правила може да бъдат систематизирани:

1. потребителят има право да се откаже от договор в срок от 14 дни от доставката на стоките или сключването на договор за услуги (с изключение на случаите, когато цифрово съдържание е предоставено на нематериален носител – ако изпълнението е започнало (т.е. потребителят е започнал да сваля съдържанието) и потребителят е: а) дал предварително съгласието си и б) е потвърдил, че ще загуби правото си на отказ);
2. правото на потребителя на отказ се удължава за срок до една година, ако търговецът не го информира за наличието на това право;
3. търговецът трябва да възстанови напълно платената от потребителя сума в срок до 14 дни, считано от деня, в който е получил уведомлението за отказа, но той може да задържи изплащането, докато получи обратно стоките или съответно доказателство, че потребителят е изпратил стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано;
4. потребителят трябва да върне продукта в срок до 14 дни от деня, в който е уведомил търговеца за решението си за отказ.

## Какви са санкциите, ако търговецът не спази правилата за правото на отказ?

Както вече беше посочено, ако не предоставите на потребителя информацията за правото на отказ, това право се удължава за допълнителен период до една година.



Освен това, ако търговецът не изпълни някое от правилата, свързани с правото на отказ, това ще бъде нарушение на националните норми, с които се транспонира Директивата относно правата на потребителите, при което държавите членки определят възпиращи санкции<sup>12</sup>. Българският ЗЗП предвижда се налага глоба или имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв. за всеки отделен случай на лице, което възпрепятства правото на потребител да се откаже от сключения договор от разстояние или от договор извън търговския обект.

## **Трансгранични продажби: какво се случва, когато предлагам продуктите или услугите си на потребители извън моята страна?**

Разпоредбите за правото на отказ са напълно хармонизирани в ЕС. Това означава, че между държавите членки няма разлики и правата и задълженията Ви са едни и същи в целия Съюз. Единствените разлики биха могли да бъдат, както бе споменато, в размера на санкциите, определен от държавите членки.

<sup>12</sup> Например в Италия в член 27 от Потребителския кодекс е определена минимална глоба от 5000 евро и максимална финансова санкция от 5 000 000 евро. Тези суми се дължат за нарушения или на Директивата относно нелоялните търговски практики, или на Директивата относно правата на потребителите, или и на двете едновременно. В случай на повтарящо се неспазване на разпоредбите органът може да разпорежи преустановяване на дейността на търговеца за период, ненадвишаващ 30 дни. Във Франция в преразгледания Потребителски кодекс от 2016 г. са определени глоби в размер до 3000 евро (за физическите лица) или до 15 000 евро (за юридическите). В Кипър нарушаването на Директивата относно правата на потребителите се наказва с до 5% от годишния оборот или до 200 000 евро. В Латвия наказанията са до 10% от годишния оборот с максимален размер от 100 000 евро, а в Нидерландия до 1% от годишния оборот или до 900 000 евро. Вж. също така таблицата със санкциите в модул 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

За да сте наясно кое национално законодателство е приложимо по отношение на санкциите, прочетете по-долу. Важно е също така да обърнете внимание на раздела за компетентните съдилища, който може да се окаже полезен в случай на спор, свързан с правото на отказ. Българските търговци следва да познават и спазват съответните национални законодателства, особено ако са по-благоприятни за техните потребители. В същото време санкциите, които биха се прилагали спрямо тях при трансгранични продажби биха били тези по съответното национално законодателство.

## **Особено отношение към продажбите Ви, насочени към чуждестранни потребители**

Съгласно законодателството на ЕС<sup>13</sup>, ако Вашите търговски дейности са насочени към потребители в страни от ЕС, различни от Вашата, обикновено законодателството, което е приложимо към договора Ви с чуждестранния потребител, е това на страната, в която той живее. Ако и двамата сте избрали различно законодателство, този избор не може да лиши чуждестранния Ви потребител от защитата, която предоставят задължителните разпоредби в държавата му на местоживееене.

Следователно, ако примерно Вашият уебсайт е насочен към потребителите в държава членка, която е наложила езикови изисквания съгласно член 6, параграф 7 от Директивата относно правата на потребителите, Вие трябва да предоставите на потребителя договорната информация на езика, определен от тази държава членка. В по-общ план, когато рекламирате или предлагате Вашите стоки или услуги в други държави членки, трябва да спазвате стандарта на защита според

<sup>13</sup> По-специално Регламент № 593/2008, известен като „Рим I“.

потребителското право на страните, в които оперирате.

## Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към потребители в друга страна?

Съдът на Европейския съюз е определил редица неизчерпателни критерии, позволяващи да се установи дали маркетинговата Ви дейност е насочена към определена държава членка. Тези критерии включват например използването на езици или валути, различни от обичайно използваните в държавата членка, в която е установена Вашата фирма, посочването на телефонни номера с международен код, употребата на име на домейн от първо ниво, различно от това на държавата членка, в която е установена Вашата фирма<sup>14</sup>.

Ако обаче Вашите дейности не са насочени към други страни в Съюза, а потребител от друга държава – членка на ЕС, се обърне към Вас по собствена инициатива, се прилага Вашето национално законодателство.

## Какво означава на практика това за Вас?

### Кое законодателство се прилага при трансграничните Ви договори?

На пръв поглед може да изглежда сложно за един малък търговец да спазва законодателствата в страните на различните си клиенти. Това може да откаже някои търговци да предлагат своите стоки или услуги зад граница. На практика обаче:

1. Законодателството на ЕС предвижда, както описваме в модулите на „Готови за потребителското право“, значителен брой хармонизирани разпоредби за защита на потребителите. Тези правила са приложими в целия Съюз.
2. Дори за някои елементи все още да има разлики между държавите членки, това не означава, че не може да сключвате договори с потребителите, изготвени съгласно Вашето законодателство: както бе обяснено по-горе, може да се споразумеете с потребителя да се прилага друго законодателство, при което Вие трябва само да спазвате задължителното потребителско право на държавата членка, в която живее потребителят.
3. На практика задължителното потребителско законодателство в друга държава ще има значение само ако неговите правила предлагат по-голяма защита от тези във Вашата правна система или законодателството, за което сте се споразумели с потребителя. Такъв може да бъде например случаят ако срокът на законовата гаранция според законодателството в страната на потребителя е по-голям от този съгласно Вашето национално законодателство.
4. Благодарение на обучителните модули „Готови за потребителското право“ ще сте предварително наясно какви допълнителни изисквания е възможно да са приложими в държава членка, към която смятате да насочите търговската си дейност.
5. Въпросът за приложимото законодателство често пъти ще има значение само ако между Вас и потребителя възникне несъгласие. Много недоразумения може да бъдат решени по взаимно съгласие или чрез фирмения Ви отдел за жалби.

<sup>14</sup> За повече информация вижте съединените дела на Съда C 585/08 и C 144/09, Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH.

## Когато по трансграничен договор възникне спор, кой съд е компетентен?

Ако, когато предлагате своите стоки или услуги, насочвате дейностите си към потребители в други страни от ЕС и се случи да имате спор с някой от потребителите Ви от друга страна в Съюза, имайте предвид, че компетентният съд за разрешаването на този спор винаги ще бъде, съгласно законодателството на ЕС, този на страната, в която живее потребителят. Не може да съдите потребителя в съд на друга държава и ако определите във Вашите общи условия подобна възможност, рискувате сериозна глоба. За сметка на това потребителят има възможността да Ви даде под съд също и във Вашата държава. При трансгранични случаи, за да бъде решаването на спорове по-лесно, ЕС създаде платформа за ОРС, която позволява комуникация между системите за АРС в различните държави членки<sup>15</sup>.

**Пример:** ако сте френски търговец, установен в Лил, а продавате продуктите си на белгийски потребители, не може да впишете в общите си условия, че в случай на спор единствените компетентни за разрешаването му съдилища са тези в Лил.

---

<sup>15</sup> Вж. модул 5 от наръчника.

## Контролен списък за търговците:

### За по-сигурно винаги проверявайте:

1. дали съществува право на отказ на потребителя за вида потребителски договор, който сключвате; ☐
2. дали сте информирали своевременно и ясно потребителя за правото му на отказ; ☐
3. дали сте информирали своевременно и ясно потребителя, че в случай на решение за отказ от договора, той трябва да поеме разходите за връщане на продукта на търговеца; ☐
4. дали сте предоставили на потребителя стандартния формуляр за отказ; ☐
5. дали, ако потребителят реши да се откаже от договор, спазвате всички задължения, и особенотези за пълно връщане на парите на потребителя. ☐



# Приложения

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – Стандартен формуляр за отказ съгласно приложение I, част Б от Директивата относно правата на потребителите

*(попълнете и върнете този формуляр само ако желаете да се откажете от договора):*

- До [името на търговеца, неговият географски адрес и когато е приложимо, номерът на факса му и електронният му адрес се попълват от търговеца]:
- С настоящото уведомявам/уведомявам (\*), че се отказвам/отказвам (\*) от сключения от мен/нас (\*) договор за покупка на следните стоки (\*)/за предоставяне на следната услуга (\*)
- Поръчано на (\*)/получено на (\*)
- Име на потребителя(ите)
- Адрес на потребителя(ите)
- Подпис на потребителя(ите) (само в случай че настоящият формуляр е на хартия)
- [Дата]

(\*) Ненужното се зачертава.

### **ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ:**

Този документ е изготвен за Европейската комисия, но отразява мненията единствено на своите автори. Комисията или авторите не носят отговорност за начина на употреба на информацията, съдържаща се в него.

Този документ не е правно обвързващ и не представлява официално тълкуване на законодателството на ЕС или на националното право, нито може да осигури цялостна и пълна правна консултация. Той няма за цел да замени професионалната правна консултация по конкретни въпроси. Читателите трябва също така да са наясно, че в момента се разглеждат законодателни предложения на равнище на ЕС и на национално ниво. Всяка хартиена версия на модулите следва да се свери с евентуални актуализации на уебсайта [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

