

# Модул 1

Изисквания за предоставяне  
на предоговорна информация

## Съдържание

Въведение .....	4
Какво е потребителско право на ЕС?.....	7
Мога ли да изключа или огранича прилагането на потребителското право? .....	7
Всеки ли, който купува от мен, е потребител? .....	7
Както се случва при сделки с двойно предназначение? .....	8
Какво е потребителски договор? .....	9
Какво представляват изискванията за предоставяне на преддоговорна информация? .....	10
Изключени ли са някои потребителски договори от изискванията за предоставяне на преддоговорна информация съгласно Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите? .....	10
Кои изисквания за предоставяне на преддоговорна информация се отнасят за потребителските договори, сключени в моя магазин („договор, сключен в търговски обект“)? .....	12
Кои изисквания за предоставяне на информация са приложими към потребителски договори, сключени от разстояние или извън Вашия търговски обект?.....	14
Как трябва да представите преддоговорната и договорната информация? .....	17
На какъв език трябва да бъде представена тази преддоговорна и договорна информация? .....	19
В случай на договори, съставяни извън търговски обект, достатъчно ли е да кажа устно на потребителя цялата тази информация? .....	19
Трябва ли да представя тази преддоговорна и договорна информация по различни начини в зависимост от това кои са моите целеви потребители? .....	19
Трансгранични продажби: какво се случва, когато предлагам продуктите или услугите си на потребители извън моята страна?.....	20
Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към потребители в друга страна? .....	20
Какво означава на практика това за Вас?.....	21
Когато по трансграничен договор възникне спор, кой съд е компетентен? .....	22
Какви са последствията, ако не изпълните изискванията за предоставяне на преддоговорна информация? .....	22

„Ако търговците ми дават ясна и  
подробна информация, това увеличава  
доверието ми и в тях, и в пазара“

**Потребител**

„Ясната и подробна информация  
преди покупка ми помага да взема  
правилните решения дали наистина  
желая дадени продукти“

**Потребител**

„Ако всички търговци изпълняват  
задължението си да информират клиентите  
си ясно и подробно преди покупка, това  
гарантира по-справедливи и равнопоставени  
условия на пазара“

**МСП**

## 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)



Първият модул от наръчника има за цел да Ви запознае с предоговорната информация, която Вие като търговец трябва да предлагате преди сключването на договор с потребител. В него се описва каква информация, как и кога трябва да представите и се дават съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

В модула са представени изискванията за предоставяне на предоговорна информация съгласно Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите (ДПП), транспонирана в националното законодателство на държавите – членки на ЕС. За по-подробна информация във връзка с разпоредбите на Директивата относно правата на потребителите прочетете [Ръководството на Европейската комисия](#)<sup>2</sup>, публикувано на всички официални езици на ЕС.

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/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_bg.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf)

<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 1

## Какво е потребителско право на ЕС?

Потребителското право на ЕС се състои от различни групи правила.

Те се отнасят до лоялния характер на търговските практики, равноправността на условията в договорите, изискванията за предоставяне на преддоговорна информация, правото на потребителя на отказ и други правила за защита на потребителите, характерни за определени видове потребителски договори (напр. договори, съставени извън търговски обект, договори, сключени от разстояние, примерно онлайн) и/или за определени сектори (напр. договори за потребителски кредити, договори за пакетни пътувания, договори за разпределено във времето ползване на собственост и т.н.).

Спазването на цялото потребителско законодателство отначало може да изглежда трудно. Но сега, като разполагате с този наръчник, Вие имате каквото е необходимо, за да спазите по-добре законодателството! В зависимост от сферата Ви на дейност, непременно се запознайте и с други важни общи и/или секторни изисквания за предоставяне на информация. Например, в България съществува изискване за уведомяване и съгласие от клиентите при изменение на Общи условия или някои секторни изисквания за етикетиране на хранителни стоки (напр. оцет). Както бе посочено по-горе, [базата данни за потребителското право](#)<sup>5</sup> и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)<sup>6</sup> също може да Ви бъдат от полза за намиране на необходимата информация.

## Мога ли да изключа или огранича прилагането на потребителското право?

Нито Вие, нито някой друг може да изключи или ограничи прилагането на потребителското право.

Например незаконно е да включвате в даден договор условия, в които изразявате намерението си да изключите или ограничите прилагането на потребителското право, от типа на: „Към настоящия договор не се прилагат правилата за потребителските договори, а правилата на общото договорно право“. Подобно изявление не само че няма да има правно действие и няма да задължава потребителя, но при определени обстоятелства може да се окаже и нелоялна търговска практика<sup>7</sup>.

## Всеки ли, който купува от мен, е потребител?

Изискванията на потребителското право на Съюза се прилагат винаги когато предлагате Вашите продукти (стоки, услуги, цифрово съдържание) на „потребител“ в страна от ЕС. Ето защо е важно да се определи кой е „потребител“.

Потребител е всяко физическо лице, купуващо от Вас продукт, който няма да използва за професионални, а само за лични цели.

**Пример:** потребител е лицето, използващо стоките, които продавате, и услугите, които извършвате (напр. двойка, която купува съдове и прибори за семейното си жилище; услуги по почистване на дома, предоставяни на възрастен човек).

<sup>7</sup> Вж. модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

<sup>5</sup> Вж. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>6</sup> Вж. [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_bg.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_bg.htm)



Потребителят може да бъде само физическо лице. Юридически лица, т.е. фирми или асоциации, не може да се считат за потребители, но в някои държави членки те имат подобно ниво на защита, тъй като някои от правилата за защита на потребителите предвиждат защита и на предприятията. Държавите членки не може да въвеждат различно правно определение за „потребител“ – то е изцяло хармонизирано на европейско равнище.

Когато някой купи продукти за професионални цели, например за да ги препродава по веригата на доставки, потребителското право по принцип не се прилага.

**Пример:** лица, които купуват съдове и прибори за ресторанта, който държат, не са потребители, следователно потребителското право е неприложимо. Също така, ако фирмата Ви предоставя като услуга миене на прозорци на друга фирма, потребителското право не се прилага. В такива случаи обаче важат редица други правила на ЕС и/или национални правила. В България се прилагат общите разпоредби на Закона за задълженията и договорите, правилата на Търговския закон и на Закона за защита на

конкуренцията, други специални закони и редица подзаконовни нормативни актове.

В някои страни използването на ДДС номер е ясен показател за това дали даден купувач е потребител.

## Какво се случва при сделки с двойно предназначение?

Може би се питате – какво става, ако някой купи продукт както за лична, така и за професионална употреба?

**Пример 1:** адвокат купува компютър, който ще използва както за да пише имейли на семейството си, така и за официална кореспонденция със своите *клиенти*.



**Пример 2:** човек, на когото поправят покрива, живее със семейството си в част от къща, а останалата част използва като магазин за продажба на дрехи.





Дали потребителското право се прилага в подобни ситуации, при които договорът за продажба или услуга има и лична, и професионална насоченост?

Това се нарича „договор с двойно предназначение“ – стоката или услугата е с двойно предназначение. В подобни случаи, за да се определи дали се прилага потребителското право, трябва да се провери какво е преобладаващото предназначение на този договор. С други думи, задачата е да се провери дали адвокатът ще използва компютъра си повече за писане на лични имейли, или за изготвяне на документи за своите клиенти. Също така въпросът е дали споменатата къща е в по-голямата си част място за търговия с дрехи, или семеен дом.

**Пример:** ако компютърът се използва в 20% от времето за писане на имейли до клиентите и в 80% за лични имейли, договорът ще бъде защитен от потребителското право.

## Какво е потребителски договор?

Потребителски договор е всеки договор, който търговец сключва с потребител, без значение по какъв начин (напр. по интернет, по телефона или в магазин) и независимо от това дали предметът му е за доставка на стоки, на услуги и/или на цифрово съдържание.

Например такъв е договорът, сключен онлайн с потребителя за продажбата на книга.

В Директивата относно правата на потребителите (ДПП) се прави разлика между „договори, сключени в търговски обект“ (напр. потребителски договори, сключени в магазин), „договори от разстояние“ (напр. сключени по интернет или по телефона), и „договори, сключени извън търговски обект“ (напр. в дома на потребителя).

За разлика от **договорите, сключени в търговски обект**, **договорите от разстояние** са такива, при които едновременно физическо присъствие на търговеца и потребителя в момента на сключването липсва. Типични примери за договори от разстояние са сключените чрез поръчка по имейл, онлайн, по телефона или по факс. Договорите от разстояние включват също така ситуации, при които потребителят посещава търговския обект само с цел да събере информация за стоките или услугите, но впоследствие се договаря и сключва договора дистанционно. От друга страна, ако договарянето започне чрез комуникация от разстояние (напр. имейл или телефонно обаждане за определяне на среща или извършване на резервация), но договорът се сключи в обекта на търговеца, това не трябва да се счита за договор от разстояние.



**Договори, сключени извън търговски обект**, са тези, които се сключват при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя, но на място, различно от търговския обект на търговеца. Търговски обекти има под всякаква форма (напр. магазини, 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 тези, които се сключват в дома или на работното място на потребителя, или по време на екскурзия, организирана от търговеца.



Докато за договорите, сключени в търговски обект, държавите членки може да добавят преддоговорни изисквания към посочените в Директивата относно правата на потребителите<sup>8</sup>, за договорите, сключени от разстояние и извън търговски обект, всички изисквания за предоставяне на преддоговорна информация са определени в тази директива и държавите членки не може да добавят други. Следователно, ако желаете да предлагате продуктите или услугите си на потребители в различни страни от ЕС, може да направите това чрез уебсайта си, като просто се постараете да преведете както трябва на всички необходими езици точно същата всеобхватна преддоговорна информация.

## Какво представляват изискванията за предоставяне на преддоговорна информация?

Изискванията за предоставяне на преддоговорна информация представляват информация, определена от законодателя като важна, за да се

гарантира информираният избор на потребителя, преди да сключи договор. В Директива 2011/83/ЕС е определен списък с информацията, която всеки търговец трябва да представи на потребителя, преди той да сключи договор във или извън търговски обект или от разстояние.

Имайте предвид, че и на етапите преди договора, какъвто е рекламата, търговците в ЕС трябва да действат с дължимата професионална грижа и да съобщават всички елементи, от които средностатистическите потребители се нуждаят, за да вземат информирани решения за сделките. В противен случай това може да се счете за заблуждаващо действие или бездействие.<sup>9</sup>

## Изключени ли са някои потребителски договори от изискванията за предоставяне на преддоговорна информация съгласно Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите?

Да, изискванията за предоставяне на преддоговорна информация, посочени в Директивата относно правата на потребителите, не се прилагат към следните договори:

- 1) договори за социални услуги, като социални грижи;
- 2) договори за здравно обслужване;

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

<sup>8</sup> Вж. приложение 1.

- 3) договори за хазартни игри, включително в рамките на лотарии, игри в казино и сделки по залагания;
- 4) договори за финансови услуги, като различни споразумения за потребителски кредити;
- 5) договори за учредяването, придобиването или прехвърлянето на недвижимо имущество или на права върху недвижимо имущество;
- 6) договори за строеж на нови сгради, съществено преустройство на съществуващи сгради и отдаване под наем на помещения за жилищни нужди;
- 7) договори за пакетни туристически пътувания, пакетни ваканции и пакетни туристически обиколки;
- 8) договори за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна;
- 9) договори, които, в съответствие с националното право на държавите членки, са сключени от лице на публична длъжност, което има законово задължение да бъде независимо и безпристрастно и трябва да гарантира, като предоставя всеобхватна правна информация, че потребителят сключва договора едва след внимателно правно обмисляне и със знание на правния му обхват;
- 10) договори за доставка на храни, напитки или други стоки за текущо потребление в домакинството, които се доставят физически от търговец чрез чест и редовен разнос до дома, жилището или работното място на потребителя;
- 11) договори за услуги за превоз на пътници;
- 12) договори, сключени чрез автомати за продажба или автоматизирани търговски обекти;

- 13) договори, сключени с телекомуникационни оператори чрез обществени телефони за използването им или сключени с цел осъществяване от потребителя на една-единствена връзка по телефон, интернет или факс.

Задължения за предоставянето на преддоговорна информация за много от тези договори съществуват обаче в други законодателни актове на ЕС или държавите членки. Такъв е случаят например с договорите във връзка с кредитните споразумения за потребители<sup>10</sup>.

Освен това съгласно разпоредбите на Директивата относно правата на потребителите някои държави членки са приели и национални правила, освобождаващи търговците от изисквания за предоставяне на преддоговорна информация за „договори с ниска стойност“ – това са Австрия, Белгия, Германия, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Италия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Обединеното кралство, Полша, Португалия, Румъния, Словения, Финландия и Швеция. Разгледайте ПРИЛОЖЕНИЕ 1, за да разберете повече за тези особености.

---

<sup>10</sup> Изискванията за предоставяне на преддоговорна информация са уредени в преразгледаната Директива относно потребителските кредити (2008/48/ЕО).

## Кои изисквания за предоставяне на преддоговорна информация се отнасят за потребителските договори, сключени в моя магазин („договор, сключен в търговски обект“)?

В резултат от Директивата относно правата на потребителите към момента в ЕС има 8 ключови информационни елемента, които трябва ясно да представите на потребителите, преди да сключат с Вас договор за продажба или услуга във Вашия магазин, ако тази информация не е вече ясна от контекста на Вашата дейност. Това са:

1. **Основните характеристики** на стоките или услугите, които предлагате – всички подробности, описващи главните характеристики на продавания продукт.  
  
*Пример:* на етикета с цената на якето, продавано в магазина Ви, трябва да посочите, че якето е кожено.  
  
*Пример:* трябва да посочите характеристиките на телефона, който продавате: памет – 64 KB. Важно е средството, което използвате за предоставянето на тази информация, да се чете лесно и да е разбираемо за средния потребител; това средство може да бъде например имейл или лист хартия.
2. **Вашата самоличност**, например търговското Ви наименование, географският адрес, на който сте установени и телефонният номер на фирмата.  
Адресът на магазин или ресторант

(географският адрес) е типичен пример за ясна от контекста информация, в случай на договори, сключени в търговски обект.

3. **Крайната цена** на предлаганите от Вас стоки или услуги. Това означава, че цената трябва да бъде окончателна, т.е. трябва да включва всички приложими данъци и допълнителни такси за транспорт, доставка и пощенски разходи. Ако цената не може да бъде изчислена предварително, трябва да съобщите на потребителя начина за нейното изчисляване.

*Пример:* когато общата цена зависи от действителното потребление, трябва да посочите например цената на килограм/литър.

4. Всички условия, ако има такива, за **плащане, доставка, изпълнение**, датата, до която се задължавате да доставите стоките или да извършите услугите, и предвидените от Вас **начини за разглеждане на жалби**.

*Пример:* трябва да информирате потребителя, че продуктът се доставя чрез определен транспортен доставчик и че това ще отнеме 15 работни дни. Също така трябва да го информирате какво е необходимо да направи, в случай че желае да се оплаче, и как да подаде жалбата си.

5. Наличието на **законова гаранция** за съответствие на стоките, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции, както и условията по тях.  
Съгласно законодателството на ЕС трябва да се прави разлика между законовата (правна) гаранция и търговската гаранция. Законовата гаранция е задължителна според законодателството, т.е. Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки,

която е транспонирана в националното право на държавите – членки на ЕС. В ЕС законовата гаранция за потребителски продукти е със срок поне две години и предлага безплатна форма на компенсация за всеки дефект в стока, който вече е съществувал към момента на доставката. Търговската гаранция се дава в допълнение към законовата гаранция или от продавача, или от производителя, както безплатно, така и срещу заплащане.

**Пример:** търговска гаранция, предлагаща форма на компенсация за ютия за срок от 5 години, а не само за 2, както е срокът на законовата гаранция, и обхващаща дефектите не само към момента на доставка. Търговецът е длъжен да постави на видимо място информация за наличието на законова гаранция. Ако предлагате извънгаранционно обслужване, трябва да информирате потребителя за съществуването му и за начините, по които то може да се осъществи<sup>11</sup>. В този контекст имайте предвид, че съгласно Директивата относно правата на потребителите разходите за обаждане до колцентър за клиенти не може в никакъв случай да бъдат по-високи от разходите за местно телефонно обаждане, ако то има отношение към съществуващ договор.

## 6. Срокът на договора.

**Пример:** Ако сте собственик на местен фитнес клуб, трябва да поясните дали абонаментният договор е срочен, или безсрочен и дали се продължава автоматично, или не. Например, ако изисквате от потребителя 15-дневно предизвестие, за да се откаже от договора, той трябва да бъде информиран преди

сключването на договора за този период на предизвестие.

## 7. Функционалността на цифрово съдържание, включително приложимите мерки за техническа защита, ако има такива. Това означава, че трябва да обясните подробно на потребителя как функционира на практика цифровото съдържание. По-специално това се отнася до наличието или отсъствието на технически ограничения.

**Пример:** трябва да посочите дали даден компютърен софтуер, който продавате в магазина си, може да бъде използван офлайн и/или онлайн; трябва да посочите дали използването на софтуера е ограничено до определена държава.

## 8. Оперативната съвместимост на цифрово съдържание с видовете хардуер и софтуер, ако има такава.

**Пример:** трябва да информирате потребителя, че цифровото съдържание, което предлагате, може да бъде използвано само с операционни системи Macintosh на компютри Apple.

Тъй като повечето от тези сделки в търговски обекти са от национален характер, внимавайте, защото Директивата относно правата на потребителите позволява на държавите – членки на ЕС, да въвеждат в съответствие с националното право допълнителни изисквания извън горния списък за предоставяне на преддоговорна информация. Ето защо, ако искате да отворите магазини в други държави членки, трябва да се запознаете с възможните допълнителни изисквания за предоставяне на информация, приложими там.

<sup>11</sup> Вж. модул 3 за продажбата на потребителски стоки, където са описани формите на компенсация, които търговецът трябва да осигури в случай на дефектни стоки.



Някои елементи са обяснени по-долу, но в ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ще намерите преглед на регулаторния избор на всяка държава членка<sup>12</sup>.

### Допълнителни изисквания на държавите членки за предоставяне на преддоговорна информация

Освен тези осем изисквания българският закон за защита на потребителите съдържа още четири - наличност на стоката или услугата; опасностите, свързани с обичайната употреба, използване или поддръжка на стоката или услугата; условията за употреба на стоката или услугата, влиянието, което тя оказва върху други стоки и услуги при евентуална съвместна употреба или използване; срока на годност на стоката – когато е приложимо.

Когато търговецът практикува сключване на договор по телефона, той трябва да се представи най-напред с името си или когато е приложимо - името на лицето, от чието име извършва обаждането и ясно да заяви търговската цел на обаждането. Трябва да се предостави също информация за: основните характеристики на стоките/услугите, името на търговеца, крайната цена с всички данъци и такси, срока на договора и правото на отказ от договора.

При договор по телефона потребителят не е обвързан от предложението докато не го подпише чрез траен носител.

## Кои изисквания за предоставяне на информация са приложими към потребителски договори, сключени от разстояние или извън Вашия търговски обект?

Директивата относно правата на потребителите предлага напълно хармонизиран списък с преддоговорната информация, която трябва да представите на Вашите потребители, ако работите дистанционно (напр. онлайн или по телефона) и/или ако сключвате договори „извън търговски обект“, като например в дома на потребителя. Това означава, че по отношение на тези търговски канали държавите членки не може да добавят изисквания за преддоговорна информация извън списъка в директивата.

Този списък включва всичките 8 ключови изисквания за информация, която трябва да предоставите, ако извършвате дейност чрез магазини, както и няколко допълнителни елемента, много от които ще са приложими в зависимост от естеството на съответната сделка и от факта, че за (повечето от) договорите, сключени от разстояние и извън търговски обект, потребителите имат право, на територията на целия ЕС, на 14-дневен срок за отказ<sup>13</sup>. Изпълнението на тези напълно хармонизирани изисквания за предоставяне на преддоговорна информация улеснява достъпа до потребителите във всички държави членки. По-долу е списъкът с допълнителните елементи в добавка към предишните 8:

1. Освен съобщаването на Вашата самоличност и географското Ви място на установяване, винаги

<sup>13</sup> Вж. модул 2 за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.

<sup>12</sup> Освен това може да направите справка и с нотификациите, които държавите членки изпращат за регулаторния си избор съгласно член 29 от Директива 2011/83/ЕО относно правата на потребителите. Вж. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

когато извършвате дейност от разстояние или извън търговски обект трябва задължително да дадете телефонен номер и имейл, за да може Вашият потребител да се свърже с Вас бързо и ефикасно. Ако представлявате друг търговец, трябва да предоставите също и неговия географски адрес и неговата самоличност.

2. Само ако адресът Ви (и адресът на търговеца, когото представлявате), на който потребителят може да изпраща жалби, е различен от мястото на установяване, трябва да посочите и него.
3. Само ако разходите за средството за комуникация от разстояние, което използвате за сключване на договора, се различават от разходите за местно обаждане („основна тарифа“), трябва да информирате за тях потребителя. Щом договорът бъде сключен, внимавайте, защото съгласно Директивата относно правата на потребителите разходите за гореща телефонна линия, по която потребителите да могат да задават въпроси във връзка със своите договори, в никакъв случай не може да надхвърлят основната тарифа.
4. Само ако спазвате кодекс за етично поведение, трябва да информирате потребителя за неговото съществуване, както и откъде може да бъде получен текстът на този кодекс.

**Пример:** трябва да съобщите, ако прилагате Кодекса за реклама и маркетинг комуникации на Международната търговска камара, и да добавите хипервръзка към него.

5. Само ако договорът Ви предвижда, че потребителят трябва да е обвързан от минимален срок, трябва да го информирате предварително за продължителността на този

срок.

**Пример:** трябва да информирате потребителите за минималния брой месеци, в рамките на които те трябва да членуват във Вашия фитнес клуб, за да се възползват от предложената цена за годишен абонамент.

6. Само ако във Вашия договор се изисква потребителят да плаща или да оставя депозит или друг тип парична гаранция, трябва да го информирате предварително за реда и условията.

**Пример:** трябва да информирате потребителите си предварително, ако те трябва да платят депозит за хотела, в който са направили чрез Вас резервации онлайн, и да ги осведомите при какви условия биха могли да получат парите си обратно.

7. Когато е приложимо, трябва също така да информирате потребителите за възможността да използват механизмите за извънсъдебно подаване на жалби и търсене на обезщетение с цел решаване на евентуален спор между потребителя и Вас. Това може да стане, например, чрез платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС), която е инструмент в помощ на потребителите за подаване на жалби до определен орган за алтернативно решаване на спорове (АРС)<sup>14</sup>.

8. И накрая, ако за съответния договор е неприложимо правото на отказ или същото е ограничено<sup>15</sup>, трябва да информирате Вашия

<sup>14</sup> За повече подробности вж. модул 5.

<sup>15</sup> В член 16 от Директивата относно правата на потребителите са изредени видовете договори, за които не съществува право на отказ. За повече подробности вижте модул 2 за правото на отказ и [Ръководството на ГД „Правосъдие“ във връзка с Директивата относно правата на потребителите](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf) ([http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_bg.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf)).

потребител за този факт и/или за обстоятелствата, при които той губи това право на отказ. Ако, напротив, правото на отказ е приложимо към договора, трябва да информирате потребителя за:

- 1) условията, срока и начина за упражняването на това право в съответствие със стандартния формуляр, предвиден в законодателството<sup>16</sup>;
- 2) факта, че в случай на отказ потребителят ще трябва да поеме разходите за връщане на стоките, а ако поради своето естество стоките не може обичайно да бъдат върнати по пощата – и за размера на тези разходи.

**Пример:** ако потребителят е купил от Вас хладилник или перална машина (уреди, които обикновено се доставят от врата до врата, а не се изпращат през пощенска станция), трябва да посочите на потребителя транспортен доставчик (например този, който извършва доставката на стоката) и цена за връщане на стоките, или най-малкото разумна оценка на максимално възможните разходи въз основа на стойността на доставката<sup>17</sup>;

- 3) факта, че ако потребителят упражни правото си на отказ, след като е отправил изрично искане – в рамките на срока за отказ – да започне изпълнението на дадена услуга, потребителят е длъжен да Ви изплати пропорционалните разходи за услугите, които междувременно сте му предоставили.

**Пример:** ако потребител сключи с Вас договор за мобилни телефонни услуги, Вие трябва да го информирате, че ако изрично поиска изпълнението на услугите да започне, но след това, например 10 дни

след подписването на договора, реши да се откаже от него, то той ще трябва да Ви плати една трета от месечния абонамент плюс цената за евентуални допълнителни услуги, ползвани до този момент.

### **Важно е да се отбележи, че в някои случаи задължението за информиране е по-опростено.**

Комуникацията от разстояние понякога предполага само ограничено пространство или време за представяне на информацията. В такива случаи преди сключването на договора Вие трябва да представите най-важната информация:

1. Вашата самоличност
2. основните характеристики на продукта, който предлагате
3. крайната му цена
4. информация за това как да се ползва правото на отказ
5. срока на договора или, ако той е неограничен, условията за прекратяването му.

Всички останали изисквания за информация трябва обаче да бъдат предоставени по подходящ начин (напр. с PDF документ след самата поръчка).

Освен това, в случай на договор, сключен онлайн, търговецът трябва, преди потребителят да направи поръчката и да приеме да плати, да го запознае изцяло по ясен начин, точно преди потребителят да направи своята поръчка, със следните неща:

1. кои са основните характеристики на продукта;
2. каква е крайната цена;
3. какъв е срокът на договора или, ако той е неограничен, какви са условията за прекратяването му;
4. ако в договора е предвидено, че потребителят се обвързва за минимален срок, каква е продължителността на този период.

<sup>16</sup> За повече подробности вж. модул 2.

<sup>17</sup> Вж. [Ръководството на ГД „Правосъдие“ във връзка с Директивата относно правата на потребителите](#), глава 6.2

Търговецът трябва да се увери, че когато прави своята поръчка, потребителят изрично се съгласява, че поръчката включва задължение за плащане. Ако поръчката включва активирането на бутон или подобна функция, те трябва да бъдат обозначени ясно и четливо само с думите „Плати сега“, „Купи сега“, „Потвърди поръчката“, „Поръчка със задължение за плащане“ или друга недвусмислена формулировка, показваща, че подаването на поръчката предполага задължение да се плати на търговеца.

Член 7, параграф 4 относно опростените изисквания за предоставяне на информация е приложен само от Ирландия, Испания, Литва, Нидерландия, Португалия, Словения и Словакия, без останалите държави – членки на ЕС. В Белгия тази възможност е предвидена, но още не е използвана<sup>18</sup> (вж. за повече информация и ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

## Как трябва да представите преддоговорната и договорната информация?

Текстът, предлагащ необходимата информация, трябва винаги да бъде лесно четим и разбираем за средностатистическия потребител. Представената информация трябва да бъде ясна, четлива и разбираема.

### Какво означава това на практика?

Оценката дали информацията е предоставена правилно трябва винаги да се прави за всеки отделен случай. Ето обаче някои практически съвети, за да повишите шансовете си да изпълните това изискване:

- използвайте лесно четим шрифт с достатъчно голям размер (напр. сравним с Times New Roman 12)
- уверете се, че буквите се виждат ясно на цвета на фона (напр. черно на бял фон, тъмножълто на бял фон)
- оставете достатъчно междуредие между изреченията и абзаците
- използвайте ясен език

### Просто решение

Ако имате съмнения доколко Вашата информация е ясна, помолете някого наблизо (от семейството, приятелите, колегите и др.) да Ви каже искрено дали я намира за ясна, четлива и разбираема.

<sup>18</sup>[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

Непозволено	Позволено
„Разполагате с двегодишен срок на законова гаранция“	„Нашият адрес е „Атинско шосе“ № 21, 1000 Лимасол, Кипър“
„В случай на спор се прилага френското право“	„Разполагате с 14 (четиринайсет) дни от сключването на договора, за да върнете безплатно закупения от Вас продукт“
<a href="mailto:mozghedaizpratitezhalbadozhalbi@mail.bg">mozghedaizpratitezhalbadozhalbi@mail.bg</a>	„За всеки закупен от магазина ни продукт разполагате с двегодишна правна гаранция, в рамките на която, ако се окаже, че Вашият продукт не отговаря на договора, имате право на редица форми на компенсация“
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	



## На какъв език трябва да бъде представена тази преддоговорна и договорна информация?

Всяка държава членка може да реши да определи езика, на който информацията да бъде съобщена на потребителя. Както е описано в приложение 1, над половината от всички държави членки са използвали тази възможност за регулаторен избор (България, Дания, Естония, Испания, Италия, Кипър, Литва, Малта, Полша, Португалия, Румъния, Словения, Франция, Хърватия, Чешката република). В повечето случаи това е официалният език, както е в България, или официалните езици на държавата членка.

**Това е много важно. Действително, ако предоставите информацията на език, различен от определения, се счита, че информацията изобщо не е предоставена. За да проверите кой език е избрала всяка държава членка, погледнете в ПРИЛОЖЕНИЕ 1.**

## В случай на договори, съставяни извън търговски обект, достатъчно ли е да кажа устно на потребителя цялата тази информация?

В случай на договори, съставяни извън търговски обект, устното предоставяне на информацията на потребителя не е достатъчно. Тя трябва да бъде представена на хартия.

Информацията може да бъде предоставена и на друг траен носител, ако потребителят е съгласен на това. За по-сигурно винаги съхранявайте писмено

доказателство, че потребителят се е съгласил информацията да бъде предоставена на траен носител, различен от хартия. Други трайни носители са например имейл съобщение, USB флаш памет или снимка, т.е. носители, чието съдържание не може да бъде едностранно променено от търговеца и което потребителят може да запази. Важно е тази информация да се предостави на траен носител, за да може потребителят и в бъдеще да има достъп до нея.



Ако не предоставите информацията, по начин, изискван от закона, това ще има същия ефект като да не сте я предоставяли изобщо<sup>19</sup>.

## Трябва ли да представя тази преддоговорна и договорна информация по различни начини в зависимост от това кои са моите целеви потребители?

Законодателството на ЕС изисква от Вас винаги да действате с дължимата професионална грижа и да обръщате специално внимание, ако представяте продуктите и услугите си на групи потребители,

<sup>19</sup> Вж. главата „Какви са последствията, ако не изпълните изискванията за предоставяне на преддоговорна информация“.

които може да са особено уязвими поради своята възраст или поради увреждане.

Ако специално се насочвате към уязвими групи потребители, винаги трябва да адаптирате към техните особености методите, чрез които предоставяте информацията. Например размерът на шрифта на информацията за потребителя трябва да бъде съобразена с нуждите на възрастните хора. Информацията трябва да бъде много ясна, разбираема и достъпна.

По същия начин, ако потребителят е със зрително увреждане, информацията трябва да се предостави чрез подходящи средства и символи.

Ако при взаимоотношения с подобни специални потребители не проявите подходящото ниво на професионална грижа, това може да се счете за нелоялна търговска практика<sup>20</sup>.

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

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

Съгласно законодателството на ЕС<sup>21</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 местоживеене.

Следователно, ако примерно Вашият уебсайт е насочен към потребителите в държава членка, която е наложила езикови изисквания, като е използвала възможността за регулаторен избор 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 (вж. приложение 1). В по-общ план, когато рекламирате или предлагате Вашите стоки или услуги в други държави членки, трябва да спазвате стандарта на защита според 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>22</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

<sup>20</sup> За повече подробности вижте модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

<sup>21</sup> По-специално Регламент № 593/2008, известен като „Рим I“.

<sup>22</sup> За повече информация вижте съединените дела на Съда C 585/08 и C 144/09, Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH.

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 членка 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.

В този модул изтъкваме редица пунктове, по които държавите членки са приели правила за преддоговорната информация, различни от определените в Директивата относно правата на потребителите. Информация може да намерите в приложението или на уебсайта на Европейската комисия<sup>23</sup>. Ако искате да проверите как отделните страни в Съюза са транспонирали Директивата относно правата на потребителите, може да използвате и новата [база данни за потребителското право](#) на Европейската комисия<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Нотификации на държавите членки: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Резюме: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>24</sup> Вж. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

## 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>25</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.

## Какви са последствията, ако не изпълните изискванията за предоставяне на преддоговорна информация?

Последствията, ако не изпълните изискванията за предоставяне на преддоговорна информация, може да бъдат различни.

Първо, рискувате да не отговорите на очакванията на Вашите потребители и да навредите на доброто си име.

Второ, в законодателството са предвидени редица важни преки последици, ако определени изисквания за предоставяне на преддоговорна информация не бъдат спазени. Например, ако не информирате потребителите за правото им на отказ в 14-дневен срок, това право автоматично се удължава на една календарна година.

И накрая, рискувате да платите парична глоба съгласно националното законодателство за нарушаване на Директивата относно правата на потребителите - в България тя може да достигне до 3000 лева.

Освен това има различни договорни и извъндоговорни средства за правна защита, които потребителят има право да потърси. Например той може да поиска прекратяване на договора и/или компенсация за вредите, които е понесъл в резултат на липсващата информация.

Може би ще е полезно да разучите какви средства за правна защита прилагат националните съдилища, особено когато извършвате дейност на пазар(и) извън Вашата страна.

<sup>25</sup> Вж. модул 5 от наръчника.

# Приложения



## Приложение 1 – Регулаторен избор по ДПП, прилаган от държавите членки

Въпреки че директивата налага пълна хармонизация, държавите членки разполагат с редица възможности за регулаторен избор при прилагането ѝ на принципа на субсидиарност и позволяване на известна гъвкавост. Следните членове от Директивата относно правата на потребителите предлагат регулаторен избор:

- член 3, параграф 4 – да не се прилагат разпоредбите по отношение на сключени извън търговски обект договори, при които плащането, дължимо от потребителя, не надвишава 50 евро;
- член 6, параграф 7 – да се въведат изисквания за език във връзка с предоставянето на информация по договорите от разстояние и тези, сключени извън търговски обект;
- член 6, параграф 8 – да се налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация в съответствие с Директива 2006/123/ЕО и Директива 2000/31/ЕО във връзка с договори от разстояние и такива, сключени извън търговски обект;
- член 7, параграф 4 – да не се прилага опростен режим на информация за извършването на дейности по поправка или поддръжка при договори, сключвани извън търговски обект;
- член 8, параграф 6 – да се въведат специални формални изисквания за договори, сключени по телефона;
- член 9, параграф 3 – да се запази, в случая на договори, сключени извън търговски обект, действащото национално законодателство, забраняващо на търговеца да изисква плащане от потребителя за определен срок след сключването на договора.

Следните таблици показват регулаторния избор, възприет от държавите членки (източник: Проучване за прилагането на Директивата относно правата на потребителите – 2011/83/ЕС – окончателен доклад [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)).

Страна	Член 3, параграф 4	Член 6, параграф 7	Член 6, параграф 8	Член 7, параграф 4	Член 8, параграф 6	Член 9, параграф 3
Австрия (AT)	Да, лимит от 50 евро	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Да – само за договори за услуги	Неизползван
Белгия (BE)	Да, 50 евро, но само за договори с хуманитарни цели	Неизползван	Неизползван	Предвидена, но още неизползвана възможност <sup>25</sup>	Предвидена, но още неизползвана възможност <sup>25</sup>	Да, 7 дни, но не се отнася за договори, сключвани извън търговски обект на шоуа, панаири и изложения
България (BG)	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван	Да	Неизползван
Хърватия (HR)	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Кипър (CY)	Да, лимит от 20 евро	Да	Да	Неизползван	Да	Неизползван
Чешка република (CZ)	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Дания (DK)	Да, лимит от 350 д. крони (46 евро)	Да; датски, ако маркетингът е на датски	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Естония (EE)	Да, лимит от 20 евро	Да	Неизползван	Неизползван	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя	Неизползван
Финландия (FI)	Да <sup>26</sup>	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Франция (FR)	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя <sup>27</sup>	Да, 7 дни

<sup>25</sup> В неофициалния превод се отбелязва, че Белгия е използвала тази възможност, но само кралят може да въведе по-облекчени разпоредби за предоставяне на информация. Също и за член 8 кралят е този, който може да определи секторите, към които ще е приложимо това изискване. Не е сигурно дали възможността е била използвана.

<sup>26</sup> Направена консултация показва, че лимитът е 30 евро.

Страна	Член 3, параграф 4	Член 6, параграф 7	Член 6, параграф 8	Член 7, параграф 4	Член 8, параграф 6	Член 9, параграф 3
Германия (DE)	Да, лимит от 40 евро	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван, но по-преди е имало законодателни изисквания от този род за някои сектори	Неизползван
Гърция (EL)	Да, лимит от 30 евро	Неизползван	Неизползван <sup>28</sup>	Неизползван	Да	Да, през срока за отказ
Унгария (HU)	Неизползван	Неизползван	Да <sup>29</sup>	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Ирландия (IE)	Да, лимит от 50 евро	Неизползван	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван
Италия (IT)	Да, лимит от 50 евро	Да, ако потребителят поиска	Неизползван	Неизползван	Да	Не. Забранен е запис на заповед с краен срок по-малък от 15 дни след доставката на стоките
Латвия (LV)	Да, лимит от 35 евро	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Литва (LT)	Да, до 100 л. литаси (ок. 29 евро)	Да	Неизползван	Да	Да	Неизползван
Люксембург (LU)	Да, лимит от 50 евро	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Да	Неизползван
Малта (MT)	Да. Лимит от 30 евро	Да, изисква се поне един официален език	Неизползван	Неизползван	Да	Да, депозитът може да бъде изискан едва 14 дни след сключването на договора

<sup>27</sup> Раздел 5, член L. 221-16 от френския Потребителски кодекс определя като незаконно сключването на договор през неизвестен (скрит) телефонен номер.  
- Член L. 221-17.

<sup>28</sup> Гърция е транспонираля текста на член 6, параграф 8 от директивата (почти дословно) в член 3, параграф 7 от своя Закон 2251/1994 (изменен и допълнен), но не е въвела конкретни допълнителни изисквания за предоставяне на информация. Разговори потвърдиха, че в тази област не са предприети реални действия.

<sup>29</sup> Тя е определила допълнителни изисквания за предоставяне на информация за гаранциите, правото на помирителна процедура и информацията при електронна кореспонденция. Неофициален превод на английски е наличен на адрес: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Страна	Член 3, параграф 4	Член 6, параграф 7	Член 6, параграф 8	Член 7, параграф 4	Член 8, параграф 6	Член 9, параграф 3
Нидерландия (NL)	Да, лимит от 50 евро	Неизползван	Неизползван	Да	Да (ограничено прилагане)	Неизползван
Полша (PL)	Да, лимит от 50 п. злоти (ок. 12 евро)	Да	Неизползван	Неизползван	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя	Неизползван
Португалия (PT)	Да, но само за периодични абонаменти с лимит до 40 евро	Да	Неизползван	Да	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя	Неизползван
Румъния (RO)	Да, лимит от 50 евро	Да	Неизползван	Неизползван	Да	Неизползван
Словакия (SK)	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Да	Да	Да, до края на срока за отказ
Словения (SI)	Да, лимит от 20 евро	Да	Неизползван	Да	Да	Неизползван
Испания (ES)	Неизползван	Да	Неизползван	Да	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя	Неизползван
Швеция (SE)	Да, лимит от 43 евро <sup>30</sup>	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Обединено кралство (UK)	Частично освобождаване: извън търговски обект < 50 евро освобождаване от определена информация и право на отказ	Неизползван	Да, частично – за доставчици на енергия и брокери на имоти	Неизползван	Неизползван	Неизползван

<sup>30</sup> Сумата е 400 шведски крони.









## 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)

