

Модул 1

Изисквания за предоставяне
на предоговорна информация

АВГУСТ 2022 г.

ОТКАЗ ОТ ПРАВА:

Информацията и гледните точки, които са изложени в настоящата публикация, са на автора (авторите) и не отразяват непременно официалното становище на Комисията, както и не гарантират точността на данните в тази публикация. Нито Комисията, нито което и да е лице, действащо от името на Комисията, не носи отговорност за използването на информацията, съдържаща се по-долу.

Този документ не е правно обвързващ, той не тълкува официалното законодателство на ЕС или националното законодателство, а също така не може да предостави изчерпателни и пълни правни съвети. Той няма силата да замени професионалните правни консултации по конкретни казуси.

Читателите трябва да имат предвид, че националното и европейското законодателства се актуализират непрекъснато: всяка хартиена версия на модулите трябва да бъде проверявана за евентуални актуализации на уебсайта www.consumerlawready.eu.

АВГУСТ 2022 г.

Съдържание

Въведение	5
Какво е потребителско право на ЕС?.....	8
Мога ли да изключа или огранича прилагането на потребителското право?	8
Всеки ли, който купува от мен, е потребител?	8
Какво се случва при сделки с двойно предназначение?	9
Какво е потребителски договор?	10
Какво представляват изискванията за предоставяне на преддоговорна информация?	11
Изключени ли са някои потребителски договори от изискванията за предоставяне на преддоговорна информация съгласно Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите?	12
Кои изисквания за предоставяне на преддоговорна информация се отнасят за потребителските договори, сключени в моя магазин („договор, сключен в търговски обект“)?	13
Кои изисквания за предоставяне на информация са приложими към потребителски договори, сключени от разстояние или извън Вашия търговски обект?.....	16
Как трябва да представите преддоговорната и договорната информация?.....	20
На какъв език трябва да бъде представена тази преддоговорна и договорна информация?	22
В случай на договори, съставяни извън търговски обект, достатъчно ли е да кажа устно на потребителя цялата тази информация?	22
Трябва ли да представя тази преддоговорна и договорна информация по различни начини в зависимост от това кои са моите целеви потребители?	22
Трансгранични продажби: какво се случва, когато предлагам продуктите или услугите си на потребители извън моята страна?.....	23
Кога се счита, че сте насочили търговската си дейност конкретно към потребители в друга страна членка?	23
Какво означава на практика това за Вас?.....	24
Когато имате спор по трансграничен договор, кой съд е компетентен?.....	25
Какви са последствията, ако не изпълните изискванията за предоставяне на преддоговорна информация?	25
Приложения	Error! Bookmark not defined.

„Увереността, че всички търговци спазват задължението си да информират своите потребители ясно и изчерпателно преди да направят покупка, гарантира по-справедливи условия на пазара”

Търговец

Потребител

„Ако търговците ме информират ясно и изчерпателно преди покупка, това подобрява доверието ми както в тях, така и в пазара като цяло “

Потребител

„Ясната и изчерпателна информация преди покупка ми помага да взема разумни решения дали наистина искам или не определени продукти “

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“ се изпълнява в цяла Европа от EUROCHAMBRES (Асоциацията на европейските търговско-промишлени камари) в консорциум с BEUC (Европейската организация на потребителите) и SMEunited („Гласът на МСП в Европа“). Финансирането е от Европейския съюз с подкрепата на 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 положителен¹. 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 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.

¹ 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

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](#)², публикувано на всички официални езици на ЕС.

Директивата за правата на потребителите е изменена с Директива (ЕС) 2019/2161 от 27 ноември 2019 г. с цел подобряване на прилагането и модернизиране на правилата на ЕС за защита на потребителите. Държавите - членки на ЕС трябваше да транспонират промените в националното си законодателство преди 28 ноември 2021 г. и да прилагат новите правила от 28 май 2022 г. Промените, свързани с предоговорната информация, са представени в този модул в отделни полета със заглавие „Нови правила от 28 май 2022 г.“. Освен това Директивата (ЕС) 2019/770 относно някои аспекти, засягащи договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги (Директива за цифровото съдържание) въведе законова гаранция за цифровото съдържание и цифровите услуги.³ По този начин търговците трябва да информират потребители преди сключването на договор за правото им на законова гаранция върху цифровото съдържание или цифровата услуга. Тези промени също ще бъдат представени на вашето внимание в настоящия модул.

Освен тези хоризонтални изисквания може да са приложими и други, характерни предимно 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. В случай на противоречие между специфичните за сектора правила и общите правила, трябва да се прилагат специфичните за сектора правила. [Порталът за потребителско право](#)⁴ и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)⁵ може да Ви бъдат от полза за събиране на необходимата информация или като се свържете с местната бизнес организация.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

² Вж. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Вж. Модул 3 – Потребителски права и гаранции

⁴ Вж. https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Вж. 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, гаранционни правила за услуги и т.н.).

Ако дадено правило за специфичен сектор от законодателството на ЕС е в противоречие с Директивата за правата на потребителите (ДПП), то правилото за специфичния сектор има предимство и се прилага за този конкретен сектор.

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. Както бе посочено по-горе, [Базата данни за потребителското право](#)⁶ и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)⁷ също може да Ви бъдат от полза за намиране на необходимата информация или местната бизнес организация.

Мога ли да изключа или огранича прилагането на потребителското право?

Ако продавате стоки или услуги, никой не 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 неравноправна договорна клауза⁸.

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 може да бъде лице, което купува принтер от физически магазин за свои собствени нужди или лице, което купува книги от онлайн търговец.

⁸ Вж. модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

⁶ Вж. Базата данни за потребителското право

⁷ Вж. https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database



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 или на някои асоциации. 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: лице, което купува съдове и прибори за ресторанта, който държи, не е потребител, следователно потребителското право е неприложимо, с изключение на разпоредбите на Общата директива за безопасност на продуктите 2001/95/ЕО. 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 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 или по телефон. Договорите от разстояние включват също така ситуации, при които потребителят посещава търговския обект за 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 ДПП⁹, 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. От 28 май 2022 г. потребителите се възползват от правата си и когато не плащат за цифрова услуга/съдържание, но предоставят лични данни (освен ако тези данни не са строго необходими за предоставяне на цифровото съдържание, например имейл адрес, на който цифровото съдържание трябва да бъде доставено).

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. ДПП определя общ списък с информация, 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.¹⁰

⁹ Вж. приложение 1.

¹⁰ Вж. модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

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;
- 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;¹¹
- 8) договори за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни

¹¹ С изключение на член 6, параграф 7, член 8, параграфи 2 и 6 и членове 19, 21 и 22 от ДПП, които също се прилагат към договорите за пакетни пътувания.

- 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 с изключение на член 8, параграф 2 относно формалните изисквания за онлайн продажби, член 19 относно таксите за използване на платежни средства и член 22 от ДПП за допълнителните плащания (забрана за внезапни такси);¹²
 - 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.
 - 14) От 28 май 2022 г. договори за всякакви стоки, продавани чрез изпълнение или по друг начин по силата на закона;

¹² От 28 май 2022 г. член 21 (основна телефонна тарифа за следпродажбени услуги) от ДПП са приложим и за договорите за транспорт.

Задължения за предоставянето на преддоговорна информация за много от тези договори все още съществуват обаче в други законодателни актове на ЕС или държавите членки. Такъв е случаят например с договорите във връзка с кредитните споразумения за потребители¹³.

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.

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

Следвайки 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.

Например, размерът и сходните качества (например 64KB памет на USB флаш) и материалът/съставът (например кожено яке) на продукт.

Важно е носителят, използван за предоставяне на тази информация, да бъде лесно четим и разбираем за обикновения потребител; този носител 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 има такива). Ако цената не може да бъде изчислена предварително, трябва да съобщите на потребителя как ще бъде изчислена тя или когато тези такси не могат да бъдат изчислени предварително, фактът, че тези такси могат да бъдат изискани.

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

¹³ Изискванията за предоставяне на преддоговорна информация са уредени в преразгледаната Директива относно потребителските кредити (2008/48/ЕО).

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 доброволно в допълнение към законовата гаранция или от продавача, или от производителя.

Пример: търговска гаранция, предлагаща форма на компенсация за ютия за срок от 5 години, а не само за 2, какъвто 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 и условията на законовата гаранция. Ако предлагате извънгаранционно обслужване, трябва да информирате потребителя за съществуването му и за начините, по които то може да се осъществи¹⁴. 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.

Нови правила съгласно Директивата за цифрово съдържание

Новата Директива за цифровото съдържание¹⁵ въвежда задължителна гаранция за цифрово съдържание и цифрови услуги (вж. Модул 3 - Права на потребителите и гаранции).

Следователно търговците трябва да информират своите потребители за законовата гаранция за съответствие на цифровото съдържание или цифрова услуга преди сключването на договор.

6. **Срокът на договора.**

Ако вашият договор предвижда, че потребителят трябва да бъде обвързан за минимален период от време, трябва да уведомите потребителя предварително за продължителността на този период от време.

Пример: Пример: Ако сте собственик на местен фитнес клуб, трябва да информирате

¹⁴ Вж. модул 3 за продажбата на потребителски стоки, където са описани формите на компенсация, които търговецът трябва да осигури в случай на дефектни стоки.

¹⁵ Директива (ЕС) 2019/770 относно договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги.

потребителите за минималния брой месеци, през които трябва да останат свързани с вашия фитнес клуб, за да могат да се възползват от предлаганата цена за годишни абонаменти.

Или

Трябва да изясните дали абонаментният договор има определена продължителност или не и дали той автоматично се удължава или не. Например, ако изисквате потребителят да даде предизвестие за разваляне на договора преди 15 дни, той трябва да бъде информиран за този период на предизвестие, преди да сключи договора.

7. **Функционалността на цифрово съдържание**, включително приложимите мерки за техническа защита, ако има такива. Това означава, че трябва да обясните 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.

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

9.

Нови правила от 28 май 2022 г.

Освен това, ако продавате стоки с цифрови елементи, цифрово съдържание или услуги, трябва да информирате потребителя за тяхната функционалност, съвместимост и оперативна съвместимост с хардуер и софтуер.

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 магазин в други държави членки, трябва да се запознаете с възможните допълнителни изисквания за предоставяне на информация, приложими там.

Някои елементи са обяснени по-долу, но в ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ще намерите преглед на регулаторния избор на всяка държава членка¹⁶.

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.

¹⁶ 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

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 тях 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 ¹⁷.. 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 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. 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. 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. Ако спазвате кодекс за етично поведение, трябва да информирате потребителя за неговото съществуване, както и откъде може да

¹⁷ Вж. модул 2 за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.

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. 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 клиентите 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.

6. 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 (OPC), която е инструмент в помощ на потребителите за подаване на жалби до определен орган за алтернативно решаване на спорове (APC)¹⁸.

7. И накрая, ако за съответния договор е неприложимо правото на отказ или същото е ограничено¹⁹, трябва да информирате Вашия клиент 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 законодателството²⁰;
- 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 доставката²¹;

- 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 междуременно сте му предоставили.

Пример: ако потребител сключи с Вас договор за мобилни телефонни услуги, Ви трябва да го информирате, че ако изрично поиска изпълнението на услугите да

¹⁸ За повече подробности вж. модул 5.

¹⁹ 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).

²⁰ За повече подробности вж. модул 2.

²¹ Вж. [Ръководството на ГД „Правосъдие“ във връзка с Директивата относно правата на потребителите](#), глава 6.2

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.

Нови правила от 28 май 2022 г.

Съгласно новите правила, държавите-членки имат регулаторен избор да удължат срока на правото на отказ от 14 на 30 дни за два вида договори извън офиса:

- Нежелани посещения от търговец до дома на потребителя.

- Екскурзии, организирани от търговец с цел ефект на популяризиране или продажба на продукти на потенциални потребители.

Тази опция има за цел да предложи допълнителна защита на потребителите по отношение на тези специфични търговски практики и/или канали.

Като търговец ще трябва да информирате потребителите преди сключването на договора за продължителността на периода на отказ. Ето защо, ако сте загрижени за тези видове продажби, не забравяйте да проверите дали държавата членка, в която работите, е приела/приела този регулаторен избор, за да информира правилно потребителите си за продължителността на техния период на отказ.

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.

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.

Специални правила за договори извън търговския обект:

Моля, имайте предвид, че за договори извън търговския обект ще предоставите на потребителите копие от подписания договор. Трябва да предоставите предварителната договорна информация и копието на договора на хартиен носител или, ако потребителят е съгласен, на друг траен носител.

Съществуват и някои опростявания по отношение на определен вид договори извън офиса, където:

- потребителят изрично иска услуги за ремонт или поддръжка и,
- търговецът и потребителят незабавно изпълняват договорните си задължения (обикновено ремонт и плащане) и,
- плащането, което трябва да се извърши, не надвишава 200 евро.

В такива случаи трябва да информирате за следното, на хартия или, ако потребителят е съгласен, на друг траен носител:

- вашата самоличност, адрес (място на установяване), телефонен номер и имейл;
- цената или начинът, по който цената трябва да бъде изчислена заедно с приблизителна оценка на общата цена. Ако потребителят е съгласен, нямате нужда от хартия или друг траен носител за следната информация;
- основната характеристика на услугата, ако правото на отказ съществува или не.

Обърнете внимание, че следните държави-членки не прилагат тези опростявания по отношение на незабавно изпълнените договори за ремонт и поддръжка извън офиса: Ирландия, Литва, Холандия, Португалия, Словения, Словакия и Испания.

Нови правила от 28 май 2022 г.

а) Специфични изисквания за преддоговорна информация за договори, сключени на онлайн платформи.

Преди потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние, доставчикът на онлайн пазара трябва да предостави на потребителя следната информация по **ясен, подходящ и разбираем начин**:

(1) обща информация в конкретен раздел на онлайн интерфейса, който е директно и лесно достъпен от страницата, на която са представени офертите:

- относно основните параметри, определящи класирането на офертите, представени на потребителя в резултат на заявката за търсене, и
- относителната важност на тези параметри за разлика от другите параметри.

(2) дали трета страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на декларацията на тази трета страна пред доставчика на онлайн платформата.

(3) когато третата страна не е търговец, правата на потребителите на ЕС не се прилагат към договора.

(4) когато е приложимо, как задълженията, свързани с договора, се разпределят между третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, и доставчика на онлайн пазара.

б) Допълнителни изисквания за преддоговорна информация за договори от разстояние и извън търговски обекти

- Моля, имайте предвид, че сте длъжни да информирате потребителите за вашия телефонен номер и вашата електронна поща. Можете да предоставите други онлайн средства за писмена комуникация, които позволяват запазване на

съдържанието и датата/часа на кореспонденцията с вас. Освен това можете да използвате и други комуникационни канали, за да достигнете до клиентите си, като чатове и др.

- Когато е приложимо, като търговец ще трябва да информирате потребителите за персонализиране на цените въз основа на автоматизирано вземане на решения. На практика това означава, че когато е уместно, трябва предварително да информирате потребителите си, че цената, която сте им представили, е определена чрез автоматизирана система за вземане на решения, събираща данни на потребителите.

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 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 наблизко (от семейството, приятелите, колегите и др.) да Ви каже искрено дали я намира за ясна, четлива и разбираема.

Непозволено	Позволено
„Разполагате с двегодишен срок на гаранция“	„Нашият адрес е „Атинско шосе“ № 21, 1000 Лимасол, Кипър“
„В случай на спор се прилага френското право“	„Разполагате с 14 (четиринайсет) дни от датата, на която сте получили стоката за да упражните правото си на отказ.“

<p>mozhedaizpratitezhalbadozhalbi@mail.bg</p>	
<p>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</p>	<p>„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“</p>

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 изобщо²².

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,

²² 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 практика²³.

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 в други държави членки

Съгласно законодателството на ЕС²⁴, 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, Ви 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 членка?

Съдът на Европейския съюз е определил редица неизчерпателни критерии, позволяващи да се установи дали комерсиалната или професионалната 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 фирма²⁵.

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

²³ За повече подробности вижте модул 4 за нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.

²⁴ По-специално Регламент № 593/2008, известен като „Рим I“.

²⁵ 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 потребители. 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 Ви 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 насочвате 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 комисия²⁶. 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 комисия²⁷.

²⁶ Нотификации на държавите членки: 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

²⁷ Вж. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

Когато имате спор по трансграничен договор, 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 членки²⁸.

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.

Нови правила от 28 Май 2022

По-ефективни санкции за трансгранични нарушения

Актуализираният директива оборудва по-добре националните органи за защита на потребителите за справяне с нарушения, засягащи много потребители в ЕС. Понастоящем, когато търговец нарушава правилата за защита на потребителите, санкциите варират значително в отделните държави и често са много ниски, дори за много сериозни нарушения. Новите правила предоставиха на националните власти

²⁸ Вж. модул 5 от наръчника.

правомощията да налагат ефективни, пропорционални и възпиращи санкции по координиран начин, когато работят заедно по трансгранични нарушения, които засягат потребителите в няколко държави-членки на ЕС.

В такива случаи националните органи имат правомощията да наложат глоба в размер до 4% от оборота на търговеца или до 2 милиона евро, когато няма информация за оборота. Държавите - членки са свободни да поддържат или въвеждат по-високи максимални глоби.

Моля, имайте предвид също, че от 25 юни 2023 г. потребителите ще могат да наложат правата, определени от ДКИ, и в колективно производство в съответствие с новите правила, установени с Директива (ЕС) 2020/1828 относно представителните действия за защита на колективните интереси на потребителите („RAD“).

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.



От 28 май 2022 г. актуализираната Директива за правата на потребителите въведе следните нови регулаторни възможности за държавите членки.

- Член 6 а) - Да се наложат допълнителни изисквания за информация за доставчиците на онлайн пазари.
- Член 9, параграф 1а - Удължаване на срока на отказ на правото на отказ от 14 на 30 дни за продажби от прага и търговски екскурзии.
- Член 16, параграф 2 - Да се дерогира от няколко изключения от правото на отказ в контекста на продажби от прага и търговски екскурзии.
- Член 16, параграф 3 - Да се предвиди, че в случай на договори за услуги, които налагат на потребителя задължение за плащане, когато потребителят изрично е поискал посещение от търговеца с цел извършване на ремонт, че потребителят губи правото си на оттегляне след пълно извършване на услугата, при условие че изпълнението е започнало с предварително изрично съгласие на потребителя

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 ²⁵	Предвидена, но още неизползвана възможност ²⁵	Да, 7 дни, но не се отнася за договори, сключвани извън търговски обект на шоута, 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 ²⁶	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван
Франция (FR)	Неизползван	Да	Неизползван	Неизползван	Да. Членът се прилага само ако търговецът се свързва с потребителя ²⁷	Да, 7 дни

²⁵ 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.

²⁶Направена 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 ²⁸	Неизползван	Да	Да, през срока за отказ
Унгария (HU)	Неизползван	Неизползван	Да ²⁹	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

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 10 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 ³⁰	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван	Неизползван

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union