



Модуль 2

ПРАВО НА ВІДМОВУ ВІД ДИСТАНЦІЙНИХ ДОГОВОРІВ ТА ДОГОВОРІВ, УКЛАДЕНИХ ПОЗА ПРИМІЩЕННЯМ

Зміст

Вступ	4
Що таке право на відмову?	8
Коли споживач має право на відмову від договору?	8
Що таке дистанційний договір купівлі-продажу?	8
Що таке споживчий договір поза приміщенням?	9
Які конкретні права споживачів передбачені для цих двох типів договорів?	10
Які існують винятки з права на відмови?	10
Чи потрібно інформувати споживачів про їхнє право на відмову?	13
Що таке типова форма відмови?	14
Як розрахувати термін для виведення коштів?	15
Чи можна виключити право на відмову?	16
Які наслідки, якщо ви не проінформуєте споживачів про їхнє право на відмову?	17
Яким чином споживач може відмовитися від договору?	17
Чи має право споживач користуватися продуктом до його відмови?	18
Хто має доводити зменшення вартості товару?	18
Наслідки виведення коштів	19
Які санкції передбачені за недотримання трейдером правил щодо права на відмови?	21
Що відбувається з транскордонними продажами?	22
Особливий режим продажу, який ви спрямовуєте споживачам, що проживають в інших державах-членах ЄС	22
За яких умов можна вважати, що ви орієнтуєтеся на споживачів в інших країнах-членах ЄС?	23
Що це означає для вас на практиці?	23
Який суд є компетентним у разі виникнення спору за таким транскордонним договором?	24
Чек-лист для трейдерів:	25

"Я люблю купувати одяг онлайн і
радий, що можу відправити його назад
протягом 14 днів, якщо він мені не
підійшов"

Споживач

"Подобається нам це чи ні, але ми
повинні поважати право на вихід
протягом 14 днів. Це закон!"

Треjder

"У мене є 14 днів, щоб ретельно перевірити
товар, який я купив онлайн; цього більш
ніж достатньо, щоб прийняти правильне
рішення. Відправити товар назад дуже
легко".

Споживач

Вступ

Шановний підприємець,

Цей посібник є частиною проекту "Готові до споживчого права", адресованого мікро-, малим та середнім підприємствам, які взаємодіють зі споживачами.

Проект "Готовність до захисту прав споживачів" - це загальноєвропейський проект, яким керує EUROCHAMBRES (асоціація європейських торгово-промислових палат) у консорціумі з BEUC (Європейська організація споживачів) та SMEunited (Голос МСП в Європі). Проект фінансується Європейським Союзом за підтримки Європейської Комісії.

Мета проекту - допомогти вам у дотриманні вимог законодавства ЄС про захист прав споживачів.

Законодавство ЄС про захист прав споживачів складається з різних законодавчих актів, прийнятих Європейським Союзом за останні 25 років і перенесених кожною країною-членом ЄС у своє національне законодавство. У 2017 році Європейська Комісія завершила оцінку, щоб перевірити, чи відповідають ці правила своєму призначенню¹. Основний висновок полягає в тому, що існуючі правила повинні краще застосовуватися органами влади та бути більш відомими для бізнесу та споживачів. Проект "Готовність до захисту прав споживачів" має на меті підвищити рівень знань торговців, зокрема МСП, щодо прав споживачів та їхніх відповідних юридичних обов'язків.

Посібник складається з п'яти модулів. Кожен з них присвячений одній конкретній темі споживчого права ЄС:

- Модуль 1 присвячений правилам щодо вимог до переддоговірної інформації
- Модуль 2 представляє правила щодо права споживача на відмову від дистанційних договорів та договорів, укладених поза приміщенням
- Модуль 3 зосереджений на засобах правового захисту, які трейдери повинні надавати, коли продукція не відповідає умовам контракту

¹ Ви можете знайти більше інформації про оцінку, її результати та подальші дії на веб-сайті Європейської Комісії: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

- Модуль 4 присвячений недобросовісній комерційній практиці та несправедливим умовам контрактів
- Модуль 5 знайомить з альтернативним вирішенням спорів та платформою онлайн-вирішення спорів (ОВС) - офіційним веб-сайтом Європейської Комісії, який допомагає споживачам і торговцям вирішувати їхні спори в позасудовому порядку.

Цей посібник - лише один із навчальних матеріалів, створених у рамках проекту "Готовність до захисту прав споживачів". Веб-сайт consumerlawready.eu містить інші навчальні інструменти, такі як відео, вікторини та "електронний тест", за допомогою якого ви можете отримати сертифікат. Ви також можете поспілкуватися з експертами та іншими МСП на форумі.

Модуль 2 Посібника присвячений праву на розірвання дистанційних та заочних договорів. У ньому описано, що таке право на відмову від договору та як воно застосовується в державах-членах ЄС, а також надано поради, які допоможуть вам легше дотримуватися законодавства.

У цьому модулі представлено право на відмову від договору, встановлене Директивою ЄС 2011/83/ЄС про права споживачів ("Директива про права споживачів" - CRD), згідно з якою споживачі мають право відмовитися від договорів, укладених на відстані, а також від споживчих договорів, укладених поза межами вашого бізнесу. Для отримання більш детальної інформації про положення Директиви про права споживачів, будь ласка, зверніться до Модулю 1 або [Керівний документ Генерального директорату з питань юстиції Європейської Комісії](#) який доступний всіма офіційними мовами ЄС.²

Директива про права споживачів була змінена [Директивою \(ЄС\) 2019/2161](#) від 27 листопада 2019 року щодо кращого застосування та модернізації правил захисту прав споживачів ЄС. Держави-члени ЄС повинні були перенести зміни у свою національну правову систему до 28 листопада 2021 року та застосовувати нові правила з 28 травня 2022 року. Цей модуль також охоплює основні зміни до КПД щодо права на розірвання договору, які можуть мати вплив на вас.

Окрім цих горизонтальних вимог, можуть застосовуватися інші, переважно галузеві, інформаційні вимоги - незалежно або в поєднанні з вимогами щодо інформації про КПІ - залежно від типу договору (наприклад, споживчий кредит, туристична путівка тощо). У разі

² Див. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

конфлікту між галузевими правилами та загальними правилами, застосовуються галузеві правила. [База даних споживчого права](#)³ та [бізнес-портал "Твоя Європа"](#)⁴ можуть допомогти вам зібрати відповідну інформацію, або ви можете звернутися до місцевої бізнес-організації.

Сподіваємося, що інформація, надана в Посібнику, буде для вас корисною.

³ Див. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Дивіться <http://europa.eu/youreurope/business/>

Модуль 2

Що таке право на відмову?

Право на відмову дозволяє споживачеві розірвати **без будь-яких обґрунтувань** споживчий договір протягом 14 днів після отримання товару або після укладення договору про надання послуг чи цифрового контенту, який не надається на матеріальному носії.

Споживчий договір - це будь-який договір, який торговець укладає зі споживачем, незалежно від того, чи є його предметом постачання товарів, послуг та/або цифрового контенту.

Наприклад, договір, укладений онлайн зі споживачем щодо онлайн-продажу книги .⁵

Коли споживач має право на відмову від договору?

Відповідно до "Директиви про права споживачів" - CRD, споживачі мають **право відмовитися від споживчих договорів, укладених на відстані, а також від споживчих договорів, укладених поза межами вашого бізнесу**. У цих двох типах договорів таке право надається, оскільки вважається, що "слабкість" споживача в цих конкретних випадках є більш важливою, ніж в інших договорах. У випадку дистанційних договорів споживач не має можливості матеріально переконатися в характеристиках товару, а у випадку

договорів, укладених поза межами приміщення, споживач може опинитися в ситуації, коли він/вона є більш вразливим до тиску.

Право на відмову існує незалежно від того, чи є договір договором на поставку товарів, надання послуг або надання цифрового контенту, який не постачається на матеріальному носії.

Що таке споживчий договір дистанційного продажу?

Договори дистанційної купівлі-продажу - це споживчі договори, які не передбачають одночасної присутності продавця та споживача. Натомість вони укладаються виключно з використанням одного або декількох засобів дистанційного зв'язку до моменту укладення договору включно. Деякі з прикладів дистанційних договорів включають договори, укладені за допомогою поштового замовлення, в Інтернеті, по телефону і т.д. .

До дистанційного договору також відносяться ситуації, коли споживач відвідує приміщення бізнесу лише з метою збору інформації про товар або послугу, а згодом веде переговори та укладає договір на відстані. Наприклад, ситуація, коли споживач приходить до магазину і переглядає кілька сумок, а потім повертається додому і замовляє одну з

⁵ Див. модуль 1 про переддоговірний обов'язок щодо надання інформації.

сумок по телефону, може розглядатися як дистанційний договір. І навпаки, договір, переговори щодо якого ведуться в офісі торговця, але який остаточно укладається за допомогою засобів дистанційного зв'язку, не буде вважатися дистанційним договором.

Договір, ініційований за допомогою засобів дистанційного зв'язку (наприклад, електронною поштою), але остаточно укладений у комерційному приміщенні торговця, також не слід вважати дистанційним договором. Так само дистанційний договір не поширюється на бронювання, здійснене споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку, як це було б у випадку, коли споживач телефонує, щоб замовити столик у ресторані.

Що таке споживчий договір поза приміщенням?

Договори, укладені поза торговельними приміщеннями, - це договори, укладені за одночасної фізичної присутності споживача і вас/ваших представників, але в місці, яке не є вашим торговельним приміщенням. До комерційних приміщень належать приміщення в будь-якій формі (наприклад, магазини, вантажівки, кіоски тощо), які слугують постійним або звичайним місцем здійснення підприємницької діяльності для торговця. До комерційних приміщень також відносяться приміщення, які підприємець

використовує на сезонній основі (наприклад, магазин морозива на пляжі влітку).

Як правило, договори, укладені поза межами торговельного приміщення, - це договори, укладені вдома у споживача, на робочому місці споживача або під час екскурсії, організованої торговцем.

Нижче наведені приклади дистанційних та заочних договорів, де споживач має право на відмову від договору (якщо не застосовується виняток):

1. споживач купує сукню онлайн



2. споживач, який замовляє книгу звичайною поштою



3. споживач купує пилосос на порозі свого будинку



Які конкретні права споживачів передбачені для цих двох типів договорів?

Незалежно від того, чи укладається договір на відстані або поза межами торговельного приміщення, споживач має чотирнадцять **календарних** днів для перегляду рішення про збереження договору, укладеного з торговцем.

Протягом цього періоду споживач може відмовитися від договору. Він не зобов'язаний надавати жодних пояснень або обґрунтувань цього рішення. Крім того, споживач не повинен нести жодних витрат, окрім витрат на повернення товару або відшкодування його вартості у разі неналежного поводження з товаром, як пояснюється нижче.

Право на відмову повністю гармонізоване в ЄС. Це означає, що в усіх державах-членах ЄС діють однакові правила в цьому відношенні. Незалежно від того, чи пропонуєте ви свої продукти або послуги споживачам з інших країн-членів ЄС, тривалість періоду дії права на відмову буде однаковою, і вам не доведеться досліджувати, чи існують відмінності між рівнями захисту.

Які існують винятки з права відмову?

У певних випадках споживач не матиме права відмовитися від договору. Право на

4. споживач записується на послуги спортзалу на своєму робочому місці



5. споживач купує подушку та ковдру під час екскурсії, організованої торговцем (наприклад, у ресторані чи магазині)



розірвання договору відсутнє у випадку наступних договорів:

- a) за надання послуг після того, як послуга була повністю виконана, за умови, що виконання було розпочато за попередньою чітко вираженою згодою споживача, а також за умови, що він/вона втратить своє право на відмову від договору після того, як він/вона буде повністю виконаний торговцем;

Приклад: споживач, який уклав в Інтернеті договір з тренажерним залом про надання трьох класів персональних тренувань, які він/вона починає використовувати наступного дня і закінчує до закінчення 14 днів, погоджуючись, що він/вона втратить своє право на відмову від договору після надання цих трьох класів.

- b) на поставку товарів або послуг, ціна яких залежить від коливань на фінансовому ринку, які трейдер не може контролювати, і які можуть відбутися протягом періоду відмови;

Приклад: товари, ціна яких залежить від вартості іноземної валюти.

- c) для постачання товарів, виготовлених за специфікацією споживача або чітко персоналізованих;

Приклад: пошитий на замовлення костюм

- d) для постачання товарів, які можуть швидко псуватися або термін придатності яких закінчується;

Приклад: будь-які товари, що швидко псуються, наприклад, свіжі овочі

- e) для постачання запечатаних товарів, які не підлягають поверненню з міркувань охорони здоров'я або гігієни і були розпечатані після доставки;

Приклад: голки для медичного використання; певні косметичні продукти, такі як помади;

- f) для поставки товарів, які після доставки за своєю природою невіддільно змішуються з іншими товарами;

Приклад: пісок, змішаний з якоюсь іншою речовиною

- g) на поставку алкогольних напоїв, ціна яких була узгоджена під час укладення договору купівлі-продажу, поставка яких може відбутися лише через 30 днів і фактична вартість яких залежить від коливань на ринку, які не може контролювати торговець;

Приклад: vin en primeur

- h) коли споживач спеціально звернувся до продавця з проханням відвідати його з метою проведення термінового ремонту або технічного обслуговування. Якщо під час візиту продавець надає послуги, які

є додатковими до тих, про які споживач конкретно просив (наприклад, ремонт або технічне обслуговування), право на відмову від виконання договору поширюється на ці додаткові послуги або товари. Аналогічно, якщо під час візиту продавець постачає товари, відмінні від запасних частин, необхідних для проведення ремонту або технічного обслуговування, право на відмову поширюється і на ці товари.

Приклад: запит на ремонт даху після пошкодження (наприклад, після шторму). Якщо на додаток до ремонту даху споживач вирішить купити цеглу у того ж продавця, то період відмови в принципі поширюватиметься і на цю цеглу. Аналогічно, якщо споживач вирішить встановити додатковий шар ізоляції на даху, право на відмову в принципі поширюватиметься і на цю послугу

- i) за постачання запечатаних аудіо- чи відеозаписів або запечатаного комп'ютерного програмного забезпечення, які були розпечатані після доставки;

Приклад: DVD, проданий у поліетиленовій упаковці, яка була відкрита

- j) на постачання газети, періодичного видання або журналу, за винятком договорів передплати на постачання таких видань;

Приклад: щоденні газети

- k) укладений на відкритому аукціоні;

Приклад: публічний аукціон картин. Зверніть увагу, що це не стосується аукціонних платформ, таких як e-bay

- l) за надання послуг з розміщення, відмінного від житлового, перевезення товарів, оренди автомобілів, громадського харчування або послуг, пов'язаних з організацією дозвілля, якщо договором передбачено конкретну дату або період виконання;

Приклад: бронювання номера в готелі на певні вихідні

- m) для постачання цифрового контенту, який не постачається на матеріальному носії, якщо виконання було розпочато за попередньою явною згодою споживача та визнанням того, що він/вона втрачає право на відмову від нього/неї.

Приклад: завантаження додатку для мобільного телефону, якщо завантаження почалося і споживач визнав, що втратив право на відмову.⁶

⁶ Див. пункт а): споживач повинен надати свою попередню явну згоду та визнати, що він/вона втратить право на відмову від договору після того, як він/вона буде повністю виконаний торговцем.

Якщо ви хочете бути впевненими, що споживач погоджується відповідно до закону з тим, що він/вона не матиме права на розірвання договору, ви можете попросити його/її дати свою згоду в такій формі: "Цим я даю згоду на негайне виконання договору і визнаю, що втрачу право на відмову від договору, як тільки почнеться завантаження або трансляція цифрового контенту".

Як пояснювалося в Модулі 1, до деяких специфічних типів договорів Директива про права споживачів не застосовується (наприклад, договори про медичні та фінансові послуги, придбання нерухомого майна). У цих випадках право на відмову від договору існує лише відповідно до положень інших галузевих законодавчих актів (наприклад, Директиви 2008/48/ЄС про споживче кредитування).

Майте на увазі, що з травня 2022 року, згідно з новими правилами КПІ, держави-члени отримали можливість :

- Збільшити тривалість періоду права на відмову з 14 до 30 днів,
- Відступ від деяких винятків з права на відмову (тобто споживач матиме право на відмову в деяких випадках, коли він не мав його раніше) ...

...для договорів, укладених в рамках:

- 1) Непроханий візит торговця додому до споживача (продаж на порозі)

- 2) Екскурсії, організовані торговцем з метою або ефектом просування або продажу товарів споживачеві.

Ці варіанти мають на меті дозволити державам-членам запропонувати споживачам додатковий захист щодо цих специфічних каналів збуту.

Не забувайте, що ви повинні інформувати споживачів перед укладенням договору про наявність права на відмову та тривалість періоду відмови (див. Модуль 1). Тому, якщо ви продаєте через ці типи каналів збуту, не забудьте перевірити, чи в державі-члені (державках-членах), в якій ви працюєте, період відмови становить 14 або 30 днів.

Приклад: Якщо ви продаєте зшиті на замовлення костюми споживачеві вдома без попереднього запрошення в державі-члені ЄС, яка застосовує ці опції, ваш споживач має право відмовитися від продажу протягом 30 днів з дати доставки.

Чи потрібно інформувати споживачів про їхнє право на відмову?

Так, маєте. Якщо таке право існує, для того, щоб зробити право на відмову від договору ефективним, торговець зобов'язаний поінформувати споживача про існування та умови його права на

відмову від договору⁷. Інформація, яка повинна бути надана споживачеві щодо права на відмову від договору, повинна включати

- умови
- часовий ліміт
- процедури реалізації права на відмову від участі в торгах
- той факт, що споживач несе витрати на повернення
- той факт, що якщо споживач відмовляється від послуг після того, як подав заявку на початок надання послуг, він/вона має сплатити пропорційну вартість послуг, використаних до цього моменту
- якщо застосовно: той факт, що споживач не має права на відмову (див. винятки вище) або обставини, за яких він/вона втрачає це право
- типова форма заяви про відмову (див. нижче або в Додатку 1).

Торговець може надати споживачеві права, які виходять за рамки того, що вимагає закон, наприклад, більш тривалий термін, але в будь-якому випадку він повинен забезпечити, щоб споживач отримав принаймні всю інформацію про право на відмову від товару, яка вимагається законом.

Як для дистанційних, так і для заочних договорів, продавець повинен надати споживачеві типову форму для відмови від договору на **довговічному носії** (папір, диск...).

У випадку онлайн-контракту це може бути, наприклад, електронний лист, який містить форму. Інтернет-сайт не можна вважати таким, що надає інформацію на довготривалому носії, оскільки інтернет-сайт є не постійним, а мінливим носієм. Тому недостатньо, якщо торговець лише спрямовує споживача на певну веб-сторінку.

Що таке типова форма відмови?

Загальноєвропейська типова форма заяви про відмову міститься в самому законі⁸. Ця типова форма відмови, також доступна в Додатку 1, повинна бути надана споживачеві:

- Зразок форми відмови від договору (заповніть та надішліть цю форму лише у випадку, якщо ви бажаєте відмовитися від договору)
- На ім'я [тут трейдер повинен вказати назву, географічну адресу та адресу електронної пошти]:
- Я/ми (*) повідомляю, що я/ми (*) відмовляюся від мого/нашого (*) договору купівлі-продажу наступних товарів (*) / надання наступної послуги (*),

⁷ Про вимоги до переддоговірної інформації див. Модуль 1.

⁸ Див. додаток ІВ до Директиви про права споживачів

- Замовлено на (*)/отримано на (*),
- Ім'я споживача(ів),
- Адреса споживача(ів),
- Підпис споживача(ів) (тільки якщо повідомлення надсилається на паперовому носії),
- Дата

Дуже важливо чітко та зрозуміло проінформувати споживача про право на відмову від товару та надати йому зразок такої заяви. Це дозволить споживачам ефективно скористатися цим правом та уникнути негативних наслідків для вас (в т.ч. можливих штрафних санкцій) за невиконання цього обов'язку (див. питання про наслідки неінформування споживачів про право на відмову від товару).

Майте на увазі, що на додаток до електронної пошти та інших форм комунікації, ви можете надати споживачеві можливість заповнити та надіслати електронну форму відмови або будь-яку еквівалентну заяву на веб-сайті компанії. У цих випадках ви повинні невідкладно надати споживачеві підтвердження отримання такого відмови на довготривалому носії інформації.

Як розрахувати часовий період для виведення коштів?

Період відмови становить чотирнадцять **календарних** днів у всіх державах-членах ЄС. У випадку договору купівлі-продажу чотирнадцятиденний термін починається з моменту, коли споживач набуває фізичного володіння товаром (або останнім товаром/частиною у випадку декількох товарів або товару, що складається з декількох замовлених партій або частин). Наприклад, у разі купівлі сукні через Інтернет споживач має право відмовитися від договору протягом 14 днів з моменту отримання цієї сукні, а потім має до 14 днів після повідомлення продавця про відмову від договору, щоб відправити сукню назад.

У випадку договорів про надання послуг та договорів про надання **цифрового контенту** в Інтернеті перебіг строку починається з моменту укладення договору. Наприклад, у випадку споживача, який записався на мовні курси онлайн, споживач має право відмовитися від цього договору протягом 14 днів з моменту укладення цього договору. У випадку договорів **змішаної мети** початок перебігу строку залежатиме від основної мети конкретного договору, тобто від того, чи є він переважно договором купівлі-продажу або договором про надання послуг, і, відповідно,

застосовуватиметься відповідне правило для договору купівлі-продажу або договору про надання послуг. Наприклад, у випадку дистанційної купівлі автомагнітоли, яка передбачає відносно просту установку, перебіг строку починається з моменту доставки автомагнітоли, тоді як у випадку укладення онлайн-контракту на організацію семінару, який також передбачає роздачу учасникам ручок та паперу, початок перебігу строку настане з моменту укладення такого договору, оскільки він є переважно договором про надання послуг.

Неділі та державні свята включені в 14 днів. Однак, якщо закінчення 14 днів припадає на неділю або державне свято, період виведення коштів закінчується наприкінці наступного робочого дня.

Наприклад, якщо 14-денний період відмови для споживача, який проживає у Франції, закінчується в понеділок 14 липня, період відмови слід продовжити до вівторка 15 липня, оскільки 14 липня у Франції є державним святом (Національним днем).

Споживач своєчасно скористався правом на відмову від договору, якщо він надіслав повідомлення, яким відмовляється від договору, протягом встановленого строку - чотирнадцяти календарних днів. Споживач повинен довести, що рішення про відмову

від договору було прийнято протягом чотирнадцяти календарних днів. Якщо споживач відмовляється від договору, він має ще 14 днів, щоб відправити товар назад.

NB: не забувайте, що з 28 травня 2022 року в деяких випадках держави-члени матимуть можливість продовжити період виведення коштів до 30 днів (див. вставку на стор. 11).

Пам'ятайте, що з травня 2022 року деякі держави-члени можуть продовжити термін дії права на відмову від договору з 14 до 30 днів для договорів, укладених у контексті непрошених візитів торговця додому до споживача або екскурсій, організованих торговцем (див. стор. 11).

Чи можна виключити право на відмову?

Право на відмову гарантується законом. Воно ніколи не може бути виключене або обмежене.

Будь-яке виключення або обмеження права на відмову суперечитиме закону і, ймовірно, буде класифікуватися як порушення правил щодо несправедливих умов контракту та недобросовісної комерційної практики .⁹

Будь ласка, пам'ятайте, що існують певні законодавчі винятки щодо права на відмову від участі у певних випадках, які були описані вище.

⁹ Див. модуль 4 про недобросовісну комерційну практику та несправедливі умови контрактів.

Які наслідки, якщо ви не проінформуєте споживачів про їхнє право на відмову?

Інформування споживача про право на відмову до укладення споживчого договору є дуже важливим.¹⁰

Purchase Made: 1.06.17
General Period: 14 Days 1.06.17 – 15.06.17
14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided
Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

Якщо ви не поінформували споживача про його право на відмову від договору, строк, протягом якого він може розірвати договір, збільшується на 12 місяців! Це означає, що споживач, який не був належним чином поінформований про своє право на розірвання договору, має до 12 місяців і 14 календарних днів, щоб розірвати договір.

Якщо ви забули надати інформацію про право на відмову від договору до його укладення, радимо якомога швидше повідомити споживача про його право (але в будь-якому випадку протягом 12 місяців), і в такому випадку у нього є 14 календарних днів з дати надання такої інформації.

Пам'ятайте, що з травня 2022 року деякі держави-члени можуть продовжити термін дії права на відмову від договору з 14 до 30 днів для договорів, укладених у контексті

непрощених візитів торговця додому до споживача або екскурсій, організованих торговцем (див. стор. 11).

Яким чином споживач може відмовитися від договору?

Споживач може вибрати спосіб, у який він вирішить повідомити вас про своє рішення розірвати договір. Заява про рішення розірвати договір повинна бути чіткою і зрозумілою. Простого повернення товару без заяви про розірвання договору буде недостатньо. Споживачі можуть скористатися типовою формою відмови від договору, яку ви як продавець надали їм до укладення договору, але вони не зобов'язані цього робити. Оскільки тягар доведення того, що споживач відмовився від договору протягом 14 календарних днів, лежить на ньому, в його власних інтересах використовувати надійний носій інформації. Якщо продавець пропонує споживачеві можливість повідомити про заяву про відмову від договору в електронному вигляді через свій веб-сайт, і споживач скористається цією можливістю, продавець зобов'язаний надіслати споживачеві підтвердження (на постійному носії).

Треjder не може відмовити у здійсненні права на відмови протягом встановленого періоду часу.

¹⁰ Див. модуль 1 про вимоги до переддоговірної інформації.

Споживач не зобов'язаний пояснювати причину розірвання договору і не повинен сплачувати жодних витрат, крім витрат на повернення товару, якщо продавець поінформував його про те, що він повинен понести ці витрати.

Чи має право споживач користуватися продуктом до його відмови?

Якщо споживач хоче скористатися своїм правом на відмову, він не має права використовувати товар. Однак вони можуть оглянути та випробувати товар в обсязі, необхідному для встановлення характеру, характеристик та функціонування придбаного товару. На практиці це означає, що споживач може поводитися з товаром і перевіряти його так само, як у звичайному магазині. Наприклад, споживач може приміряти новий костюм у магазині, не знімаючи бирки. Однак, він/вона не матиме права налаштовувати програмне забезпечення на своєму ноутбукі¹¹.

Якщо споживач поведився з товаром або використовував його в більшій мірі, ніж це необхідно для встановлення природи, характеристик і функціонування товару, споживач не втрачає права на відмову, але повинен буде відшкодувати торговцю будь-яку знижену вартість товару.

Наприклад, споживач не має права купити сукню в Інтернеті, щоб одягнути її на один раз (наприклад, на весілля), а потім розірвати договір і повернути сукню. У такому випадку продавець може вимагати від споживача відшкодування вартості, що зменшилася.

Хто має доводити зменшення цінності товару?

Якщо споживач відмовляється від договору після використання товару, тягар доведення того, що цінність товару зменшилася, лежить на продавцеві.

З цієї причини, якщо ви здійснюєте діяльність, яка включає договори поза приміщенням або дистанційного продажу, ми рекомендуємо вам мати систему, що дозволяє перевіряти, чи був товар неправильно оброблений або використаний споживачем.

Налагодження механізму перевірки того, чи використовувався певний товар, допоможе у разі виникнення суперечки зі споживачем. В окремих випадках ви можете, наприклад, використовувати спеціально розроблений інструмент або процедуру для перевірки. Однак за таку перевірку доведеться нести витрати.

Зверніть увагу, що у випадках, коли продавець не повідомив про право на

¹¹ Ви можете знайти більше практичних прикладів на стор. 47 Посібника, пов'язаного з Директивою про права споживачів: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

відмову від договору, а строк продовжено до 12 місяців, споживач може відмовитися від договору через значний проміжок часу, протягом якого він ефективно використовував товар, не несучи жодної відповідальності за спричинений ним знос.

Законодавство ЄС не регулює примусове виконання зобов'язань споживача щодо зменшення вартості товару. Застосовується загальне договірне та процесуальне законодавство держав-членів, і, наприклад, торговцям може бути дозволено зменшити суму, що підлягає відшкодуванню. 

Наслідки відмови

Коли споживач інформує вас про своє розірвання договору, він звільняється від будь-яких зобов'язань, передбачених договором.

Споживач несе витрати на повернення товару, за винятком випадків, коли було погоджено, що ці витрати бере на себе продавець. Однак продавець повинен чітко і до укладення договору проінформувати споживача про те, що споживач повинен оплатити витрати на повернення товару. Якщо торговець не зробить цього, він повинен буде понести витрати на повернення товару.

Якщо споживач вирішить розірвати договір, ви повинні відшкодувати йому витрати, включаючи всі отримані вами платежі.

Відшкодування має бути здійснене тим самим платіжним засобом, який використовувався для купівлі товару. (наприклад, відшкодування за допомогою ваучерів не допускається). Наприклад, якщо споживач вирішив повернути книгу, яку він купив у вас онлайн за допомогою кредитної картки, ви повинні повернути йому повну вартість книги, включаючи всі податки, а також витрати на доставку на рахунок, пов'язаний з кредитною картою, яка була використана для оплати.

Торговець повинен відшкодувати всю суму, яку він отримав від споживача, протягом 14 календарних днів, починаючи з дня, коли він був поінформований про рішення споживача розірвати договір.

Однак відшкодування може бути утримано до будь-якого з цих термінів:

- трейдер отримує товар; або
- трейдер отримує підтвердження того, що товар було відправлено назад, залежно від того, що відбувається раніше.

До травня 2022 року право на відмову від договору згідно з КПД застосовувалося лише до договорів, за якими споживачі були зобов'язані сплатити ціну. Тепер споживачі також мають право на відмову від договору, якщо вони не сплатили гроші за цифровий контент та/або цифрову послугу, але надали персональні дані (за винятком випадків, коли ці дані необхідні для надання

цифрового контенту). Це створює нові зобов'язання для торговців і споживачів, які детально описані нижче.

1) Нові зобов'язання для трейдерів

- Будь ласка, майте на увазі, що ви зобов'язані дотримуватися положень Загального регламенту про захист даних ("GDPR"),
- Ви повинні утримуватися від використання будь-якого контенту, крім персональних даних, який був наданий або створений споживачем під час використання наданого вами цифрового контенту або цифрової послуги,
- У відповідних випадках ви повинні на вимогу споживача надати йому будь-який контент, крім персональних даних, який був наданий або створений споживачем під час використання наданого вами цифрового контенту або цифрової послуги,
- Споживач має право отримати цей цифровий контент безкоштовно, без перешкод з вашого боку, в розумні строки і в загальноприйнятому та машинозчитуваному форматі.

- Якщо споживач вирішить розірвати договір, ви можете запобігти подальшому використанню споживачем цифрового контенту або цифрової послуги, зокрема, зробивши цифровий контент або цифрову послугу недоступними для споживача або відключивши обліковий запис споживача.

2) Нові зобов'язання для споживачів.

- Якщо споживач вирішив відмовитися від договору, він зобов'язаний утриматися від використання цифрового контенту або цифрової послуги та не надавати його третім особам

Нижче можна підсумувати чотири основні правила:

1. Споживач має право відмовитися від договору протягом 14 календарних днів з моменту доставки товару або укладення договору про надання послуг (за винятком цифрового контенту, що не надається на матеріальному носії: якщо виконання договору розпочалося (тобто споживач почав завантажувати контент) і споживач а) надав свою попередню згоду та б) визнав, що він/вона втрачає право на відмову від договору (див. також можливі національні зміни, що стосуються договорів, укладених у зв'язку з неспроханими візитами торговця

до споживача додому або екскурсіями, організованими торговцем).

2. право споживача на відмову продовжується до одного року у випадку, якщо торговець не інформує споживача про існування права на відмову;
3. торговець повинен повністю відшкодувати споживачеві витрати протягом 14 календарних днів, починаючи з дня, коли торговець був поінформований про відмову, але торговець може затримати відшкодування до отримання товару назад або до отримання підтвердження того, що споживач відправив товар назад, залежно від того, яка з цих подій відбудеться раніше;
4. споживач повинен повернути товар протягом 14 календарних днів з дня, коли споживач повідомив продавця про рішення відмовитися від товару.

Які санкції передбачені за недотримання трейдером правил щодо права на відмови?

Як уже зазначалося вище, якщо ви не надали споживачеві інформацію про право

на відмову, це право продовжується на додатковий період часу до одного року.

Більше того, недотримання торговцем будь-якого з правил, пов'язаних з правом, порушує національні правила, що транспонують Директиву про права споживачів, за що держави-члени ЄС повинні запровадити стримуючі санкції.¹²



З травня 2022 року в Директиві про права споживачів запроваджено більш ефективні покарання за транскордонні порушення.

Оновлений CRD тепер краще озброює національні органи захисту прав споживачів для боротьби з порушеннями, що впливають на багатьох споживачів по всьому ЄС. Коли торговець порушує правила захисту прав споживачів, штрафи значно відрізняються в різних країнах і часто є дуже низькими, навіть за дуже серйозні порушення. Нові правила надають національним органам влади повноваження накладати ефективні, пропорційні та стримуючі санкції у скоординований спосіб під час спільної роботи над транскордонними порушеннями, які

¹² Наприклад, в Італії ст. 27 Кодексу про захист прав споживачів встановлює мінімальний штраф у розмірі 5 000 євро і максимальний фінансовий штраф у розмірі 5 000 000 євро. Ці суми застосовуються як до порушень Директиви про недобросовісну комерційну практику, так і до порушень Директиви про права споживачів, або до обох паралельно. У разі повторного порушення, орган може зобов'язати торговця призупинити торгівлю на період, який не повинен перевищувати тридцять днів. У ФРАНЦІЇ переглянутий у 2016 році

Французький споживчий кодекс встановлює штраф у розмірі до 3 000 євро (для фізичних осіб) або 15 000 євро (для юридичних осіб). На Кіпрі порушення Директиви про права споживачів карається штрафом до 5 % річного обороту або до 200 000 євро. У Латвії - до 10 % річного обороту з обмеженням до 100 000 євро, а в Нідерландах - до 1 % річного обороту або до 900 000 євро.

Дивіться також таблицю зі штрафами в Модулі 1 ДОДАТОК 2

впливають на споживачів у кількох державах-членах ЄС.

У таких випадках національні органи влади тепер мають право накладати штраф у розмірі до 4% від обороту торговця або до 2 млн євро, якщо інформація про оборот недоступна. Держави-члени ЄС можуть зберігати або запроваджувати вищі максимальні штрафи під час транспозиції.

Зверніть також увагу, що права, визначені КПД, споживачі також можуть відстоювати в рамках колективних проваджень з червня 2023 року відповідно до нової Директиви (ЄС) 2020/1828 про представницькі дії для захисту колективних інтересів споживачів ("RAD") та її національного законодавства про транспозицію.

Що відбувається з транскордонними продажами ?

Положення про право на вихід повністю гармонізовані в ЄС. Це означає, що між державами-членами ЄС не існує жодних відмінностей, а ваші права та обов'язки є однаковими на всій території ЄС. Єдині відмінності можуть полягати, як зазначалося вище, у санкціях, які по-різному застосовуються державами-членами, та можливому подовженні встановлених законом строків для відмови у випадку непрошеного візиту торговця додому до споживача (продаж на порозі), а також для

екскурсій, організованих торговцем з метою або наслідком просування чи продажу продукції споживачеві.

Для того, щоб дізнатися, яке національне законодавство застосовується, коли мова йде про санкції, будь ласка, прочитайте нижче. Також важливо звернути увагу на параграф, присвячений компетентним судам, який може бути цікавим у разі виникнення спору щодо права на відмову.



Особливий режим продажу, який ви спрямовуєте споживачам, які проживають в інших державах-членах ЄС

Відповідно до законодавства ЄС¹³, якщо ви спрямовуєте свою діяльність на споживачів у країнах ЄС, відмінних від вашої власної, до вашого договору з іноземним споживачем, як правило, застосовується право країни, в якій проживає споживач. Якщо ви обидва обрали інше право, цей вибір не може позбавити вашого іноземного споживача захисту, що надається обов'язковими положеннями країни проживання.

Тому, наприклад, якщо ваш веб-сайт орієнтований на споживачів в іншій державі-члені ЄС, вам потрібно перевірити, наприклад, чи встановлені в цій державі-

¹³ Зокрема, так званий Регламент 593/2008 "Рим I".

члені ЄС мовні вимоги до переддоговірної інформації¹⁴ (для отримання додаткової інформації див. Модуль 1). Якщо це так, ви повинні надати споживачеві переддоговірну інформацію мовою, яка вимагається в цій державі-члені. Загалом, коли ви рекламуєте або пропонуєте свої товари чи послуги в інших державах-членах ЄС, ви повинні дотримуватися стандартів захисту прав споживачів у країнах, на які ви орієнтуєтесь.

За яких умов можна вважати, що ви орієнтуєтесь на споживачів в інших країнах-членах ЄС?

Суд Європейського Союзу встановив низку невичерпних критеріїв для визначення того, чи є ваша комерційна або професійна діяльність "спрямованою" на конкретну державу-члена ЄС. Такі критерії передбачають, наприклад, використання мов або валют, відмінних від тих, що зазвичай використовуються в державі-члені, де заснована ваша компанія, згадування телефонних номерів з міжнародним кодом, використання доменного імені верхнього рівня, відмінного від імені держави-члена, в якій заснована ваша компанія.¹⁵

Якщо ви не спрямовуєте свою діяльність на інші країни ЄС, але споживач з іншої країни-

члена ЄС звертається до вас за власною ініціативою, то застосовується ваше національне законодавство.

Що це означає для вас на практиці?

Яке право застосовуватиметься до ваших транскордонних контрактів?

На перший погляд може здатися, що малому підприємцю складно дотримуватися законодавства різних країн. Це може завадити деяким торговцям пропонувати свої товари чи послуги за кордоном. Однак на практиці

1. Гармонізація законодавства ЄС є важливою частиною правил захисту прав споживачів. Це означає, що, в принципі, в усіх країнах ЄС діють однакові правила.
2. Навіть якщо в деяких питаннях між державами-членами ЄС залишаються відмінності, це не означає, що ви не можете укласти договори зі споживачами відповідно до власного законодавства: як пояснювалося вище, ви можете домовитися зі споживачем про застосування іншого законодавства, і в цьому випадку ви повинні дотримуватися обов'язкового законодавства про захист прав

¹⁴ Згідно зі статтею 6(7) Директиви про права споживачів, держави-члени ЄС мають право регуляторного вибору щодо збереження або запровадження у своєму національному законодавстві мовних вимог стосовно договірної інформації для дистанційних договорів та договорів, укладених поза приміщенням, з метою забезпечення легкого розуміння споживачем такої інформації. Відповідно до

дослідження Європейської Комісії щодо застосування Директиви про права споживачів, 15 держав-членів ЄС запровадили мовні вимоги у своєму національному законодавстві (с.29-32).

¹⁵ Для отримання додаткової інформації див. об'єднані справи С 585/08 та С 144/09 Peter Pammer та Hotel Alpenhof GesmbH Суд

споживачів тієї держави-члена ЄС, де проживає споживач.

3. На практиці обов'язкове законодавство про захист прав споживачів іншої держави-члена ЄС матиме значення лише в тому випадку, якщо його норми є більш захисними, ніж норми вашої правової системи або закону, про який ви домовилися зі споживачем. Це може бути у випадку, коли, наприклад, гарантійний строк, передбачений законодавством споживача, довший, ніж у вашому законодавстві.
4. Завдяки навчальним модулям "Готовність до захисту прав споживачів" ви зможете заздалегідь дізнатися, які додаткові вимоги можуть застосовуватися в іншій державі-члені ЄС, до якої ви плануєте спрямувати свою бізнес-діяльність.
5. Питання застосовного права часто буде актуальним лише в разі виникнення розбіжностей зі споживачем. Багато непорозумінь можна вирішити мирним шляхом або за допомогою внутрішньої служби розгляду скарг.

Коли у вас виникає спір за таким транскордонним контрактом, який суд є компетентним?

Якщо у своїх пропозиціях ви спрямовуєте свою діяльність на споживачів в іншій країні ЄС і у вас виникла суперечка зі споживачем з іншої країни ЄС, пам'ятайте, що компетентним судом для вирішення такої суперечки завжди буде суд країни, в якій проживає споживач. Ви не можете подати позов проти споживача до суду іншої країни, і якщо ви передбачите таку можливість у своїх умовах, ви ризикуєте отримати значний штраф. Споживач, навпаки, має можливість подати на вас позов до суду своєї країни. Для транскордонних справ, щоб трохи полегшити вирішення спорів, ЄС створив платформу УСО, яка дозволяє підтримувати зв'язок між системами ADR в різних державах-членах.¹⁶

Приклад: якщо ви - французький торговець, який базується на півночі Франції і продає свою продукцію бельгійським споживачам у Бельгії, ви не можете встановити у своїх умовах, що у разі виникнення спору, єдиними компетентними судами для його вирішення є суди Північної Франції.

¹⁶ Див. модуль 5 цього посібника.

Контрольний список для трейдерів:**Щоб перестрахуватися, завжди перевіряйте:**

1. чи існує право споживача на відмову від договору для даного типу споживачів договору, який ви укладаєте; ☐
2. що ви своєчасно та чітко поінформували споживача про його/її право на відмову відмови; ☐
3. що ви своєчасно та чітко поінформували споживача про те, що у разі рішення про розірвання договору, споживач повинен нести витрати повернення товару продавцю; ☐
4. що ви надали споживачеві типову форму відмови; ☐
5. що, якщо споживач вирішить розірвати договір, ви поважатимете всі права зобов'язань, зокрема тих, що стосуються повного відшкодування витрат споживача. ☐

ДОДАТОК 1 - Типова форма відмови, викладена в Додатку ІВ Директиви про права споживачів

(Заповніть та надішліть цю форму лише у випадку, якщо ви бажаєте розірвати договір) -

- Кому *[тут трейдер повинен вказати назву, географічну адресу та, за наявності, адресу електронної пошти]*:
- Я/ми (*) повідомляю, що я/ми (*) відмовляюся від мого/нашого (*) договору купівлі-продажу наступних товарів (*) / надання наступної послуги (*),
- Замовлено на (*) / отримано на (*),
- Ім'я споживача(ів),
- Адреса споживача(ів),
- Підпис споживача(ів) *(тільки якщо повідомлення надсилається на паперовому носії)*,
- [Дата]

