

Потребителско право. Обща част

Документ за теоретична подготовка

СЪДЪРЖАНИЕ

въведение в документа за теоретична подготовка.....	3
За Consumer PRO.....	3
1. ВЪВЕДЕНИЕ И ИСТОРИЯ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	4
2. КЛЮЧОВИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КРАТКО	4
2.1. Изисквания за пред-договорна информация	4
2.2. Право на отказ	5
2.3. Права и гаранции на потребителите.....	7
2.4. Нелоялни търговски практики.....	8
2.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори	9
3. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ОТНОСНО ОБЩАТА ПОТРЕБИТЕЛСКА ПОЛИТИКА.....	9
3.1. Преддоговорна информация	9
3.2. Правото на отказ.....	10
3.3. Права и гаранции на потребителите.....	11
3.4. Нелоялни търговски практики.....	12
3.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори	13
4. ЗАКОНИ И РЕГЛАМЕНТИ НА ЕС И НА НАЦИОНАЛНО НИВО.....	13
4.1. Директива за неравноправни клаузи в потребителските договори (“ДНКПД”)	13
4.2 Директива за нелоялни търговски практики (“ДНТП”)	14
4.3 Директива за правата на потребителите (“ДПП”).....	14
4.4. Директива за продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.....	15
4.5. Правни препратки към новите директиви: „Omnibus“, „Цифрово съдържание“ и „Директиви за продажба на стоки“	15
5. СВЪРЗАНА СЪДЕБНА ПРАКТИКА.....	16
5.1. База данни за нелоялни търговски практики.....	16
5.2. База данни за неравноправни клаузи в потребителските договори	16
5.3. Документация на Съда на Европейския съюз по дела за потребителско право	16
6. КАКВО МОГАТ ДА НАПРАВЯТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, АКО ИМАТ ПРОБЛЕМ?	17
6.1. Национални потребителски сдружения	17
6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)	17
6.3. Европейска процедура за искове с малък материален интерес.....	17
6.4. Публични органи	18
6.5. Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС) и Платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС).....	18
Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС)	18
6.6. Стандартни европейски процедури.....	19

7. ДРУГИ ИНТЕРЕСНИ ИНСТРУМЕНТИ: БАЗИ ДАННИ ЗА СЪДЕБНА ПРАКТИКА НА ЕС.....19

Този материал е изготвен в контекста на проекта Consumer PRO, който е инициатива на Европейската комисия в рамките на Европейската програма за защита на потребителите. Подкрепата на Европейската комисия не представлява одобрение на съдържанието, което отразява вижданията само на авторите. Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в този материал информация.

ВЪВЕДЕНИЕ В ДОКУМЕНТА ЗА ТЕОРЕТИЧНА ПОДГОТОВКА



Уважаеми колеги,

Този документ за теоретична подготовка е част от учебните ресурси, разработени за Consumer Pro, инициатива на ЕС, която има за цел да направи потребителските организации и други участници в политиката за защита на потребителите по-добре подготвени за защита на потребителите в тяхната страна.

Целта на този документ е да предостави на вас и вашите екипи полезна и подходяща информация за правата на потребителите. Съдържанието му е подготвено от експерти по политиката на ВЕУС в областта на правата на потребителите от европейска гледна точка и с цел да ви предостави способности за:

- бързо обучение на вашите екипи от практикуващи,
- лесно намиране на подходяща информация,
- даване на възможност на персонала да информира по-добре потребителите за техните права и
- Повишаване информираността на вашите национални органи и администрации относно правата на потребителите.

Този документ за теоретична подготовка е част от поредица от учебни ресурси. Съществуват допълнителни теоретични основни документи за цифровите права и устойчивостта.

3a Consumer PRO

Consumer PRO е инициатива на Европейската комисия в рамките на Европейската програма за защита на потребителите и се изпълнява от BEUC - Европейската организация на потребителите. Целта ѝ е да изгради капацитет на европейските потребителски организации и други участници в политиката за защита на потребителите чрез неформално образование. Проектът обхваща държавите-членки на ЕС, Исландия и Норвегия.

За повече информация, моля пишете на Info@consumer-pro.eu.

1. ВЪВЕДЕНИЕ И ИСТОРИЯ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

След създаването на европейския „единен пазар“ от съществено значение е да се приложи силна политика за защита на потребителите и да се предоставят солидни права на 500 милиона потребители на пазара на ЕС.

Защитата на потребителите е призната в Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС). Съгласно член 169 от ДФЕС, „[...] за насърчаване на интересите на потребителите и за осигуряване на високо ниво на защита на потребителите, Съюзът допринася за защита на здравето, безопасността и икономическите интереси на потребителите, както и за насърчаване на техните права за информация, образование и да се организират, за да защитят своите интереси “.

Тези политики са материализирани в конкретни условия, като се вземат предвид пазарните тенденции. Потребителите вече са защитени срещу нелоялни търговски практики, неравноправни клаузи в договорите, трябва да им бъде предоставена ясна и разбираема информация преди сключването на техните договори и т.н.

Въпреки, че правата на потребителите са ясни, те често са трудни за прилагане за потребителите.

2. КЛЮЧОВИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КРАТКО

2.1. Изисквания за пред-договорна информация

Преди да бъде обвързан от договор, на потребителя трябва да се предостави определена информация, която да му позволи да направи информиран избор.

Тази преддоговорна информация трябва да бъде лесно четима и разбираема от обикновения потребител и трябва да бъде предоставена по ясен, четлив и разбираем начин. Обхватът на преддоговорната информация, която трябва да се предоставя на потребителите, е дефиниран в [“Директивата за правата на потребителите”](#)¹ и се различава в зависимост от вида на сделката:

- Член 5 предоставя списък на преддоговорната информация, която трябва да се предоставя за покупки в магазина.
- Член 6 изброява изискванията за информация за договорите от разстояние и извън търговския обект (т.е. онлайн покупки, съществуването на правото на отказ).
- Член 7 определя формални изисквания за договорите извън търговския обект.
- Член 8 предоставя списък на формалните изисквания за договорите от разстояние.
- Някои договори като такива за социални услуги, социални грижи, хазарт, договори за таймшер са изключени от преддоговорните изисквания за информация. Пълен списък

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

на изключенията се намира в член 3, параграф 3 от Директивата за правата на потребителите.

- За някои договори се изисква предварителна информация от секторното законодателство, като например договор за потребителски кредит².
- В допълнение, член 3, параграф 4 от Директивата за правата на потребителите въведе възможността държавите-членки да освободят транзакциите с ниска стойност (по-малко от 50 евро) от изискванията за предварителна информация. Това освобождаване се отнася само за договори извън търговския обект и не се прилага в България.

Съгласно директивата държавите-членки могат да надхвърлят изискванията и да въведат допълнителни изисквания за информация. За да видите кои държави-членки са решили да го направят, можете да се обърнете към доклада за прилагането на Директивата за правата на потребителите [Окончателен доклад](#)³ и [таблица](#)⁴. Директивата позволява на държавите-членки да правят това само за договори, които не са договори от разстояние и договори извън търговския обект. За договори от разстояние и договори извън търговския обект директивата не предвижда тази възможност.

Ако искате да проверите как всички държави от ЕС са транспонирали Директивата за правата на потребителите, можете да се консултирате с [База данни на потребителското право](#)⁵.

2.2. Право на отказ

Правото на отказ е мощен инструмент, който законодателството на ЕС предоставя на потребителя и му позволява да отмени, без да посочва причина, потребителския договор в рамките на 14 дни след като е получил стоката или след като потребителят е сключил договора за услуги или цифрово съдържание.

- Съгласно член 9 от Директива 2011/83 / ЕС на ЕС за правата на потребителите („Директива за правата на потребителите“ - ДПП), потребителите имат право на отказ от потребителски договори, сключени от разстояние и потребителски договори, сключени извън търговския обект.

² Директива 2008/48 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 г. относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 87/102 / ЕИО на Съвета

³ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

- Член 11 от Директивата за правата на потребителите предоставя информация за това как потребителите могат да упражнят правото си на отказ.

Правото на отказ е мощен инструмент, който законодателството на ЕС предоставя на потребителя, като му позволява да развали, без да посочва причина, потребителския договор в рамките на 14 дни.

- Член 12 разглежда ефекта от такова право на отказ.
- Членове 13 и 14 установяват съответно задълженията на търговеца и на потребителите в случай на отказ.
- Член 15 разглежда ефектите от упражняването на правото на отказ върху спомагателни договори.
- И накрая, член 10 от директивата посочва последиците за търговците от пропускане да предоставят на потребителите преддоговорна информация относно правото на отказ (т.е. удължаване на срока за отказ до 12 месеца от края на първоначалния период на отказ).

Въпреки това, не всички договори от разстояние / извън търговския обект се ползват от право на отказ. Всъщност има 13 изключения. Например:

- стоки, изработени съобразно индивидуални изисквания на потребителя,
- услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението и е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца,
- доставката на запечатани стоки, които не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето и които са били разпечатани след доставката,
- договори, сключени на публичен търг, и т.н.

Пълният списък от изключения е в [Член 16](#) от “Директивата за правата на потребителите”.

За още примери от практиката може да прегледате насоките по Директивата за правата на потребителите⁶, които може да намерите [тук](#).

⁶ Документ с насоки на ГД „Правосъдие“ относно Директива 2011/83 / ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13 / ЕИО на Съвета и Директива 1999/44 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577 / ЕИО на Съвета и Директива 97/7 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета (2014), част 6.

2.3. Права и гаранции на потребителите

Европейската Директива за продажбите и гаранциите⁷ е важен инструмент за защита на потребителите в ЕС, тъй като създава законова гаранция за съответствие от две години. Критериите за определяне дали даден продукт съответства или не са определени в член 2, параграф 2 от директивата.



Правилата обаче не са напълно хармонизирани в целия ЕС. Всъщност Директивата за потребителските продажби и свързаните гаранции на ЕС е т.нар. директива с „минимална хармонизация“⁸, осигурява само минимално ниво на защита на потребителите в ЕС. Съгласно член 8а от Директивата държавите-членки са свободни да надхвърлят изискванията на директивата. В резултат на това държавите-членки са транспонирали директивата по различен начин.

Уебсайтът на ЕК предоставя бърз и пълен [преглед на ситуацията](#)⁹ по държава-членка по отношение на срока на законовата гаранция. Той също представя [националното транспониране](#)¹⁰ на всяка от държавите-членки.

На кратко Директивата установява следните права на потребителите:

- Всички нови и употребявани стоки са обхванати от двегодишна законова гаранция за съответствие, както е определено в член 5.
- За да се приведе стоката в съответствие, потребителят може, в съответствие с член 3, да поиска ремонт или замяна и ако това е невъзможно или непропорционално, намаление на цената или разваляне на договора.
- Привеждането на стоката в съответствие е безплатно за потребителите, както е установено в член 3.
- Директивата предвижда, че ако се появи дефект през първите 6 месеца, продавачът отговаря автоматично. Ако обаче дефектът се появи след първите 6 месеца, продавачът може да поиска да докажете, че това е производствен дефект. Някои държави-членки са решили да удължат периода на обръщане на целите две години - вж. Общ преглед от държавите-членки [тук](#)¹¹.
- Член 7 гласи, че държавите-членки имат възможност да въведат в националното си законодателство за така наречените стоки втора употреба възможността търговците и потребителите да намалят с договорно споразумение продължителността на

⁷ Директива 1999/44 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции

⁸ Директивата за минимална хармонизация предоставя общата основа на минималните права, като същевременно позволява на държавите-членки да предвиждат по-благоприятни разпоредби за потребителите.

⁹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁰ https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

¹¹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

законовата гаранция. Последната обаче по никакъв начин не може да бъде по-малко от една година.

ПРЕДСТОЯЩИ АКТУАЛИЗАЦИИ

От 01.01.2022 година Директивата за потребителските продажби и свързаните с тях гаранции ще бъде заменена от [Директива \(ЕС\) 2019/771](#) от 20.05.2019 of 20 May 2019 относно някои аспекти по отношение на договорите за продажба на стоки. Правата на законната гаранция ще важат и за цифровото съдържание и услуги с чисто новата [Директива за цифровото съдържание](#)¹².

2.4. Нелоялни търговски практики

Една търговска практика е несправедлива съгласно законодателството на ЕС, когато пречи на потребителя да вземе напълно информирано и свободно икономическо решение. Нелоялните търговски практики са забранени в целия ЕС.

Тъй като Директивата за нелоялните търговски практики („ДНТП“) е директива за максимална хармонизация (с изключение само на тези, приложими за финансови услуги и недвижими имоти, за които държавите-членки могат да налагат по-строги изисквания), всяка държава-членка има същите стандарти на защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики. На практика това означава, че правилата трябва да бъдат еднакви в целия ЕС.

- Директивата забранява заблуждаващите търговски практики. Последните се състоят от заблуждаващи действия (член 6) и заблуждаващи бездействия (член 7)
- Директивата забранява също така наречените агресивни търговски практики. Такива агресивни практики са определени в член 8 и член 9 от ДНТП.
- Има 31 практики, включени в черния списък, включително онлайн и офлайн, които могат да повлияят отрицателно на свободното и напълно информирано икономическо решение на потребителя - приложение 1 към ДНТП. Първите 23 практики, включени в черния списък, се отнасят до подвеждащо поведение на търговеца, а последните 8 са забранени агресивни практики. Всички тези 31 практики са несправедливи при всякакви обстоятелства.

ПРЕДСТОЯЩИ АКТУАЛИЗАЦИИ

Директивата е променена с [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) от 27 ноември 2019 г. за по-добро прилагане и модернизиране на правилата на Съюза за защита на потребителите, част от „Новото предложение за потребителите“ или така наречената „Директива Omnibus“.

¹² Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. относно някои аспекти относно договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрова услуга

2.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори

Директивата за неравноправните клаузи ("ДНК")¹³ защитава потребителите срещу несправедливи стандартни условия, които създават в договорите между потребител и търговец значителен дисбаланс между правата и задълженията на страните по договора, в ущърб на потребителите - (член 3 от ДНК).

- Приложението към Директивата за неравноправните клаузи в договорите съдържа индикативен и неизчерпателен списък на клаузите, които биха могли да се считат за несправедливи.
- Договорните условия, които се предлагат на потребителите, трябва винаги да бъдат изготвяни по „ясен и разбираем“ начин. В случай на съмнение относно тълкуването на клаузата се прилага най-благоприятното за потребителя тълкуване - (член 5).
- Договорните клаузи, които се считат за несправедливи, не са обвързващи за потребителите съгласно условията, установени в националното договорно право. Договорът ще остане обвързващ, единствено ако може да съществува без неравноправните клаузи - (член 6).

ДНК позволява на държавите-членки да приемат или поддържат по-строги национални разпоредби, за да осигурят по-високо ниво на защита на потребителите - член 8. Това може да бъде въвеждането на т. нар. „Черен списък“ на нелоялни клаузи (напр. във Франция) или прилагането при договори, индивидуално договорени между потребителя и търговеца.

За да получите бърз и пълен преглед върху националното транспониране на всяка от държавите-членки натиснете [тук](#).

ПРЕДСТОЯЩИ АКТУАЛИЗАЦИИ

Директивата е променена с [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) от 27 ноември 2019 г. за по-добро прилагане и модернизиране на правилата на Съюза за защита на потребителите, част от „Новото предложение за потребителите“ или така наречената „Директива Omnibus“.

3. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ОТНОСНО ОБЩАТА ПОТРЕБИТЕЛСКА ПОЛИТИКА

3.1. Преддоговорна информация

Преддоговорната информация е едно от най-признатите права на потребителите. Понастоящем, преди да бъде обвързан от договор с търговец, потребителят трябва да бъде информиран за определена информация, която да му позволи да направи информиран избор,

¹³ Директива 93/13 / ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори

като например основните характеристики на стоките или услугите, идентичността на търговеца, крайната цена на стоките и др.

Тези преддоговорни изисквания за информация са определени в Директивата за правата на потребителите¹⁴. Многобройни проучвания и решения на национални и европейски съдилища подчертават, че много търговци не спазват задълженията си да предоставят преддоговорна информация на потребителите¹⁵.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЕКСПЕРТИТЕ

Новата директива за по-добро прилагане и модернизиране на правилата на Съюза за защита на потребителите (така наречената директива „Omnibus“)¹⁶ носи допълнителни преддоговорни информационни задължения за търговци, но и за онлайн платформи. Например от онлайн търговците вече ще се изисква да информират потребителите по ясен и изчерпателен начин за всяка персонализация на цените въз основа на автоматизирано вземане на решения. Онлайн платформите също ще бъдат задължени да предоставят основните параметри относно класирането на показаните резултати на потребителите и споделянето на отговорностите между продавача и платформата, ако нещо се обърка.

3.2. Правото на отказ

Това право позволява на потребителя да изпробва и инспектира стоки, закупени от разстояние. Той също така позволява на потребителите да се откажат от договора, сключен онлайн в рамките на 14 дни от получаването на стоките (в случай на продукт) или сключването на договора (за услуги). Това е потребителското право, най-широко известно от гражданите на ЕС¹⁷ и 95% от купувачите в ЕС го смятат за важно¹⁸.

Това право е въведено от Директивата за правата на потребителите¹⁹, за да компенсира ситуацията на потребителите, които купуват онлайн, тъй като последните нямат възможност да изпробват продуктите, както би било във физически магазин.

И въпреки че това право е добре известно и ясно, на практика потребителите се сблъскват с много пречки да го приложат, като например:

¹⁴ Директива 2011/83 / ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13 / ЕИО и Директива 1999/44 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85 / 577 / ЕИО и Директива 97/7 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

¹⁵ През 2015, [широко-обхватна проверка](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en), координирана от Европейската комисия („SWEET“) подчерта, че на 743 контролирани уебсайта са потвърдени нередности в 436 случая (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁶ ДИРЕКТИВА (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета НА СЪВЕТА от 27 ноември 2019 година за изменение на Директива 93/13 / ЕИО на Съвета и Директиви 98/6 / ЕО, 2005/29 / ЕО и 2011/83 / ЕС от Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизиране на правилата на Съюза за защита на потребителите

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁸ Проучване относно прилагането на Директивата за правата на потребителите (2017), стр. 160.

¹⁹ Член 9 от Директивата за правата на потребителите.

- Някои търговци отказват да прилагат Директивата,
- Някои търговци отказват да възстановят сумата на потребителите,
- Потребителят понякога получава само частично възстановяване на сумата, като някои търговци се преструват, че потребителят е злоупотребил с продукта, без да предоставят доказателства (т.е. снимка),
- Някои търговци твърдят, че не са получили продукта, върнат от потребителя,
- Някои търговци отказват да възстановят сумите на потребителя чрез същото платежно средство, използвано от потребителя, като вместо това дават ваучери.

3.3. Права и гаранции на потребителите

Ако потребителят закупи стока от европейски търговец, той има право на законова гаранция от 2 години. Тази гаранция се предоставя от директивата относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с нея гаранции²⁰. Само продавачът отговаря за тази гаранция.

Тази законова гаранция се разграничава от така наречените „търговски гаранции“. Последните са допълнителни гаранции, които не са задължителни по закон, предлагани са от продавача или производителя и могат да бъдат предмет на такса. Тези два вида гаранции водят до множество спорове за европейските потребители:



- Съществува голямо объркване за потребителите между законовата гаранция за съответствие и така наречените търговски гаранции. На практика много често търговците не информират потребителите за законовата гаранция за съответствие, въпреки че това е задължение, а се позовават само на техните търговски гаранции (напр. случаят на Apple).
- Някои търговци отказват да приложат законовата гаранция, която често задължава потребителите да плащат за скъпи контраекспертизи, за да наложат своите права.
- Някои търговци искат от потребителя да плати за ремонта съгласно законовата гаранция, което е забранено от законодателството на ЕС.
- Някои търговци искат от потребителите да платят авансово разходите за връщане, но не възстановяват разходите на потребителя след това.
- Понастоящем, ако липсата на съответствие се появи през първите 6 месеца, продавачът отговаря автоматично. Той трябва да приложи законовата гаранция от 2 години, освен ако не докаже, че потребителят е причинил дефекта. След първите 6

²⁰ Директива 1999/44 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции

месеца тежестта на доказване се променя и потребителят трябва да докаже, че стоката е била дефектна по време на покупката, което е почти невъзможно.

- В случай на разваляне на договора след прилагането на законовата гаранция, връщането на парите на потребителите често се извършва след дълъг период от време (или дори изобщо не се прави от измамни търговци).
- По принцип продължителността на законовата гаранция е 2 години за всички стоки, независимо дали същите са нови или втора ръка. Въпреки това в няколко държави-членки правната гаранция за употребявани продукти може да бъде намалена по договор до 1 година. Проверете националното си законодателство, което прилага директивата за продажба на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.

ПРЕДСТОЯЩИ АКТУАЛИЗАЦИИ

От 1 януари 2022 г. Директивата за потребителските продажби и гаранции ще бъде отменена и заменена с [Директива \(ЕС\) 2019/771](#)²¹ от 20.05.2019 относно някои аспекти относно договорите за продажба на стоки.

3.4. Нелоялни търговски практики

Търговската практика е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител по отношение на стока или услуга.

Директивата за нелоялните търговски практики²² е с пълна хармонизация и се прилага за всички сектори (с изключение на финансовите сектори). Това е много добър инструмент за практикуващите да знаят и използват. Прилагането ѝ обаче далеч не е еднакво. Например:

- Потребителите се сблъскват с нелоялни търговски практики в много области и все повече в дигиталната област (социална мрежа, онлайн платформи и т.н.).
- Подвеждащи екологични твърдения. Това е още по-актуално сега с европейската зелена сделка. Някои нови нелоялни търговски практики са добавени към приложението в директивата „Omnibus“, като скрити реклами или фалшиви потребителски отзиви.

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

²² Директива 2005/29 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от бизнес към потребител на вътрешния пазар и за изменение на Директива 84/450 / ЕИО на Съвета, Директиви 97/7 / ЕО, 98 / 27 / ЕО и 2002/65 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялните търговски практики“)

3.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори

Директивата за неравноправните клаузи в потребителските договори (93/13/ЕИО) защитава потребителите срещу стандартни нелоялни договорни условия, наложени от търговците. Прилага се за всички договори за покупка на стоки и услуги, независимо дали става въпрос за онлайн или офлайн покупки на потребителски стоки. По-долу е неизчерпателен списък с повтарящи се неравноправни клаузи, открити в потребителските договори:

- Потребителите се сблъскват с договорни клаузи, които по непозволен начин изключват или ограничават правата на потребителите на обезщетение, ако търговецът не изпълни своята част от договора.
- Някои търговци включват клаузи в своите договори, които им позволяват да прекратят договора едностранно, без да предоставят същото право на потребителя.
- Някои търговци си запазват правото да изменят едностранно договорите, без да имат основателна причина за това и без да уведомяват потребителя.
- Някои търговци вмъкват клаузи в договорите си, за да ограничат правата на потребителите да предприемат правни действия.

4. ЗАКОНИ И РЕГЛАМЕНТИ НА ЕС И НА НАЦИОНАЛНО НИВО

4.1. Директива за неравноправни клаузи в потребителските договори (“ДНКПД”)

- [Директива 93/13/ЕИО на Съвета](#) от 05.04.1993 за неравноправните клаузи в потребителските договори.
- [Ръководство за тълкуване и прилагане на Директива 93/13 / ЕИО на Съвета](#) за неравноправните клаузи в потребителските договори.

На национално ниво:

- Проверете националното си законодателство, с което е въведена Директива за нелоялните договорни условия на национално ниво. Транспониране на национално ниво [тук](#).
- Проверете дали вашият национален орган е издал конкретни насоки, препоръки или решения въз основа на Директивата за неравноправните клаузи в договорите.
- Съгласно член 8а от Директивата за неравноправните клаузи в договорите държавите-членки могат да предприемат национални мерки, които надхвърлят изискванията на ДНКПД. Следната [таблица](#) отразява информацията, предоставена от държавите-членки (на 31.05.2019).

Допълнителна документация:

- Практическа информация за Директивата за неравноправни клаузи в потребителските договори е [тук](#).

4.2 Директива за нелоялни търговски практики („ДНТП“)

- [Директива 2005/29/ЕС](#) на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от бизнес към потребител на вътрешния пазар и за изменение на Директива 84/450 / ЕИО на Съвета, Директиви 97/7 / ЕО, 98/27 / ЕО и 2002 / 65 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялните търговски практики“).
- [Тълкувателни насоки](#) на Директивата за нелоялни търговски практики²³.

На национално ниво

- Проверете националните си закони, които прилагат Директивата за нелоялните търговски практики на национално ниво. Налични транспонирания на национално ниво [тук](#).
- Проверете дали вашите национални органи са издали конкретни насоки, препоръки или решения въз основа на Директивата за нелоялните търговски практики.

Допълнителна документация:

- [Доклад на Европейската комисия](#) относно прилагането на Директивата.
- [Съобщение на Европейската комисия](#) относно прилагането на Директивата.

4.3 Директива за правата на потребителите („ДПП“)

- [Директива 2011/83/ЕС](#) на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13 / ЕИО на Съвета и Директива 1999/44 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577 / ЕИО и Директива на Съвета 97/7 / ЕО на Европейския парламент и на Съвета Текст от значение за ЕИП
- [Ръководство на ЕС](#) относно Директивата за правата на потребителите

²³ Commission staff working document on the implementation application of the Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices accompanying the document communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the committee of regions a comprehensive approach to stimulating cross-border e-Commerce for Europe's citizens and businesses - SWD/2016/0163 final

На национално ниво:

- Проверете националното си законодателство, което прилага Директивата за правата на потребителите на национално ниво. Налице е транспониране на национално ниво [тук](#).
- Проверете дали вашият национален орган е издал конкретни насоки, препоръки или решения въз основа на Директивата за правата на потребителите.

Допълнителна документация:

- Шаблони за цифрови продукти [тук](#).
- Информационни бюлетини за ключовите факти от Директивата за правата на потребителите [тук \(на EN\)](#).

4.4. Директива за продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции

[Директива 1999/44/ЕО](#) на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции

На национално ниво:

- Проверете вашия национален закон за защита на потребителите, който прилага Директива за потребителските продажби и гаранции 1999/44 / ЕС. Налично транспониране на национално ниво [тук](#).
- Проверете дали вашият национален орган е издал конкретни насоки, препоръки или решения въз основа на Директивата за продажба на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.

Допълнителна документация:

- Законовите гаранции и търговски гаранции за потребителски стоки в ЕС, Исландия и Норвегия „Струват ли си парите?“ – [Доклад на ECC-NET \(обновен 2019\)](#).
- [Гаранции и връщане на стоката – Практическа информация](#).

4.5. Правни препратки към новите директиви: „Omnibus“, „Цифрово съдържание“ и „Директиви за продажба на стоки“

Новата Директива „Omnibus“:

[Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 г. за изменение на Директива 93/13 / ЕИО на Съвета и Директиви 98/6 / ЕО, 2005/29 / ЕО и 2011/83 / ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-добро прилагане и модернизиране на правилата за защита на потребителите в Съюза.

Новата Директива за цифрово съдържание..

[Директива \(ЕС\) 2019/770](#) на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. относно някои аспекти относно договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги

Новата Директива за продажба на стоки..

[Директива \(ЕС\) 2019/771](#) на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. относно някои аспекти относно договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22 / ЕО и за отмяна на Директива 1999/44 / ЕО

5. СВЪРЗАНА СЪДЕБНА ПРАКТИКА

5.1. База данни за нелоялни търговски практики

[Анекс 1 от Ръководството за прилагане на ДИРЕКТИВА 2005/29/ЕО](#) относно нелоялните търговски практики (2016) предоставя списък на цялата съответна съдебна практика на ЕС, свързана с нелоялните търговски практики.

5.2. База данни за неравноправни клаузи в потребителските договори

[Анекс 1 на тълкувателните насоки за прилагането на директивата](#) предоставя списък със свързаната съдебна практика по отношение на неравноправните клаузи в потребителските договори.

5.3. Документация на Съда на Европейския съюз по дела за потребителско право

През 2018, Съдът на Европейския съюз публикува [брошура](#) (на английски) припомняйки основните дела, водени в областта на правото на потребителите.

6. КАКВО МОГАТ ДА НАПРАВЯТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, АКО ИМАТ ПРОБЛЕМ?

6.1. Национални потребителски сдружения

Потребителските сдружения трябва да играят изключително важна роля в случай на спорове между потребители и професионалисти. Натискайки [тук](#), вие може да намерите списък на сдруженията по страна.

6.2. European Consumer Centers (ECC-NET)

ECC-NET е мрежа от потребителски центрове. Те са компетентни да се справят с трансгранични проблеми между потребител и търговец. Във всяка държава-членка на ЕС има по един Европейски потребителски център (ЕСС), плюс Норвегия и Исландия. Наличен е списъкът на всички ЕПЦ [тук](#).



6.3. Европейска процедура за искове с малък материален интерес

В много страни потребителите могат да използват процедури за искове с малък материален интерес, когато имат спорове с търговците. Тези процедури обикновено са по-евтини и по-бързи от обичайните съдебни процедури. Но за да можете да използвате процедури за искове с малък интерес, обикновено има горна граница на стойността на иска.

Отбележете!

В България исковете на потребителите могат да се разглеждат по реда на бързото производство по ГПК.

Ако търговецът е в чужбина, потребителят може да използва европейската процедура за искове с малък материален интерес. Европейската процедура за искове с малък материален интерес е опростена съдебна процедура, основана на стандартизиран формуляр, наличен във всички [28 езика на ЕС](#). Целта му е да опрости и ускори трансграничните искове до 5000 евро. Процедурата е достъпна във всички държави-членки на ЕС, с изключение на Дания.

- **Правна рамка:**

- [Регламент \(ЕО\) No 861/2007](#) на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 г. за установяване на европейска процедура за искове с малък материален интерес.
- [Регламент \(ЕС\) No 1215/2012](#) на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно юрисдикцията и признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (преработена) - така наречената „Брюксел I“.

- **Как да намерим компетентния съд и националните разходи за процедурата?**
 - Инструмент за определяне на компетентния съд е достъпен [ТУК](#)
 - Инструмент за определяне на националните разходи за процедурата [ТУК](#).
- **Допълнителна документация** за ЕПИНМИ (Практически наръчник за прилагане на процедурата, инфографика за потребители, листовка за юристи и др.) [ТУК](#).

6.4. Публични органи

В някои случаи потребителите могат да подават жалби до националните публични органи, като например органите за надзор на пазара или регулаторите на конкретни сектори. Не всички органи обаче приемат жалби от отделни потребители. Властите също не се занимават с въпроси за обезщетение: напр. органът може да санкционира компанията за нелоялна практика, но не казва дали потребителят има право на обезщетение.

Когато нарушаването на правата на потребителите се разпространи в много държави от ЕС, властите на тези страни си сътрудничат и си помагат взаимно да разследват чрез специалната мрежа, наречена Мрежа за сътрудничество за защита на потребителите.

- **Правна рамка:**

[Регламент \(ЕС\) 2017/2394](#) на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законите за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (Текст от значение за ЕИП).

6.5. Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС) и Платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС)

Алтернативното разрешаване на спорове може да бъде ефективен начин за отделните потребители да разрешат споровете си с търговци и да получат обезщетение. Във всички страни от ЕС има органи за АРС и те са създадени специално, за да улеснят и по-евтино да разрешат проблемите на потребителите.

Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС)

Определение: Алтернативното разрешаване на спорове (АРС) е извънсъдебен процес за разрешаване на спорове между потребител и търговец с помощта на орган за АРС.

- **Правна рамка:**

[Директива 2013/11/ЕС](#) на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно алтернативното разрешаване на спорове за потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22 / ЕО. Ще намерите текущия списък с наличните органи за APC [тук](#) (разпределени по държави).

Платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС)

Определение: Платформата за онлайн разрешаване на спорове е официален уебсайт на ЕС, управляван от Европейската комисия. Целта му е да помогне на потребителите и търговците да намерят извънсъдебно споразумение по своите правни спорове. Платформата за ОРС е предназначена да улесни комуникацията между потребители, търговци и органи за APC.

- **Правна рамка:**

[Регламент \(ЕС\) No 524/2013](#) на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн разрешаване на спорове за потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22 / ЕО. Пълният списък на точките за контакт с ODR е [тук](#).

Национално звено за контакт - България

ул. „Бачо Киро“ No 14

1000 Sofia

България

0035929867672 - info@ecc.bg

6.6. Стандартни европейски процедури

Потребителите винаги могат да използват национални съдебни процедури, тъй като достъпът до правосъдие е основно право. На практика обаче много малък брой потребители биха се обърнали към съдилища, тъй като това обикновено е много продължително и скъпо.

7. ДРУГИ ИНТЕРЕСНИ ИНСТРУМЕНТИ: БАЗИ ДАННИ ЗА СЪДЕБНА ПРАКТИКА НА ЕС

По-долу ще намерите различни инструменти, които ще ви помогнат да намерите бързо подходящи казуси.

- **Базата данни на Европейския съд (Curia)**, достъпна на всички езици на ЕС - [тук](#).
- **Базата данни Eur-Lex:** правната база данни на Европейския съюз: съдебна практика на ЕС на всички официални езици на ЕС, включително съдебна практика от периода преди 17/06/1997 - [тук](#)
- **Базата данни JURIFAST:** последната се управлява от Асоциацията на държавните съвети и върховните административни юрисдикции на Европейския съюз (ACA Europe), която

съдържа предварителни решения на Съда на Европейските общности и съответните предварителни въпроси от съдилищата на държавите-членки (тази база данни работи на английски и френски език) - налична [ТУК](#).

- **Базата данни от съдебната практика JURE:** базата данни е създадена от Европейската комисия, съдържа съдебна практика относно юрисдикцията по граждански и търговски дела и относно признаването и изпълнението на съдебни решения в държава, различна от тази, в която е постановено решението. Това включва съдебна практика относно съответните международни конвенции (т.е. Брюкселската конвенция от 1968 г., Конвенцията от Лугано от 1988 г., както и съдебната практика на ЕС и на държавите-членки) [ТУК](#).

КРАЙ



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.