



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Потребителско право. Обща част

## Документ за теоретична подготовка

### 2022-2023

General Consumer Law - Bulgaria  
November 2022 - version 1

## СЪДЪРЖАНИЕ

въведение в документа за теоретична подготовка .....	3
За Consumer PRO .....	4
1. ВЪВЕДЕНИЕ И ИСТОРИЯ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	5
2. КЛЮЧОВИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КРАТКО .....	5
2.1. Изисквания за преддоговорна информация.....	5
2.2. Право на отказ .....	9
2.3. Потребителски права и гаранции .....	11
2.4. Нелоялни търговски практики.....	17
2.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори .....	20
3. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ОТНОСНО ОБЩАТА ПОТРЕБИТЕЛСКА ПОЛИТИКА.....	21
3.1. Преддоговорна информация .....	21
3.2. Правото на отказ.....	21
3.3. Потребителските права и гаранциите .....	22
3.4. Нелоялни търговски практики.....	23
3.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори .....	23
4. ЗАКОНИ И РЕГЛАМЕНТИ НА ЕС И НА НАЦИОНАЛНО НИВО.....	24
4.1. Директива за неравноправни клаузи в потребителските договори (“ДНКПД”) .....	24
4.2 Директива за нелоялни търговски практики (“ДНТП”) .....	24
4.3 Директива за правата на потребителите (“ДПП”).....	25
4.4. Директива за продажбата на стоки и Директива за предоставянето на цифрово съдържание и цифрови услуги .....	26
4.5. Правни препратки към новата директива “за по-добро прилагане и модернизация на правилата за защита на потребителите на Съюза” (Директива за модернизация) .....	27
5. СВЪРЗАНА СЪДЕБНА ПРАКТИКА.....	27
5.1. База данни за нелоялни търговски практики.....	27
5.2. База данни за неравноправни клаузи в потребителските договори .....	27
5.3. База данни за Директивата за правата на потребителите.....	27
5.4. Документация на Съда на Европейския съюз по дела за потребителско право .....	27
5.5. База данни за потребителското право .....	27
6. КАКВО МОГАТ ДА НАПРАВЯТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, АКО ИМАТ ПРОБЛЕМ? .....	28
6.1. Национални сдружения на потребителите.....	28
6.2. Европейски потребителски центрове (ECC-NET).....	28
6.3. Европейска процедура за искове с малък материален интерес.....	28
6.4. Публични органи .....	29

6.5. Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС) и Платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС).....	29
<i>Органи за алтернативно решаване на спорове (АРС) .....</i>	<i>29</i>
6.6. Колективни искиве.....	30
6.7. Общ исков процес .....	31
7. ДРУГИ ИНСТРУМЕНТИ: БАЗИ ДАННИ ЗА СЪДЕБНА ПРАКТИКА НА ЕС.....	31

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 читатели,

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 BEUC 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 се основава на предишна версия и е актуализиран, за да отрази факта, че Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите и Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики бяха съществено изменени от [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) от 27 ноември 2019 г. относно по-добро прилагане и модернизиране на правилата на Съюза за защита на потребителите. Освен това той взема предвид [Директива \(ЕС\) 2019/770](#) относно някои аспекти на договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги („Директива за цифровото съдържание“), която въвежда законова гаранция за цифрово съдържание и цифрова услуга.

Този документ за теоретична подготовка е част от поредица ресурси за обучение, които са предназначени да бъдат адаптирани към националните специфики, когато съществуват такива. Има допълнителни документи за теоретична подготовка, достъпни при поискване или [online](#), по темите за цифровите права и колективната защита на английски, както и на много други европейски езици.

### За 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](mailto:Info@consumer-pro.eu).

Европейската комисия също предлага практическо обучение за МСП, които искат да разберат задълженията си, когато търгуват с потребители в ЕС, без да изучават правната основа ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.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)<sup>1</sup>.

Чл. 12 от ДФЕС установява, че *“Изискванията за защита на потребителите се вземат под внимание при определянето и осъществяването на другите политики и действия на Съюза.”*. Съгласно член 169 от ДФЕС, *„[...] С цел подкрепа на интересите на потребителите и осигуряването на високо равнище на защита на потребителите, Съюзът съдейства за закрилата на здравето, сигурността и икономическите интереси на потребителите, както и за развитието на тяхното право на информация, просвета и самоорганизиране с цел защита на техните интереси.”*. Тези политики се материализираха в конкретни условия чрез отчитане на развитието на пазара и еволюцията на компетенциите на ЕС. Потребителите са защитени в ЕС срещу нелоялни търговски практики, неравноправни клаузи в договорите и трябва да им бъде предоставена ясна и разбираема информация преди сключването на техните договори. Ползват гаранционни права в случай на проблеми със закупени стоки, цифрово съдържание и цифрови услуги.

Правото на ЕС за защита на потребителите беше изградено през последните три десетилетия върху директиви, хармонизиращи различните аспекти на защитата на потребителите. Разделите по-долу предоставят преглед на основните права на потребителите, приети от европейския законодател. Днес повечето части от правото на ЕС за защита на потребителите са напълно хармонизирани, което означава, че държавите-членки не могат да запазят или приемат по-високи нива на защита на потребителите. При някои обстоятелства обаче директивите са позволили на националните законодатели да се отклоняват от европейските правила (напр. чрез въвеждане на допълнителни изисквания за преддоговорна информация, която трябва да бъде предоставена в търговските помещения). Важно е също така да се подчертае, че всичко, което не е обхванато от правото на ЕС, е от компетентността на държавите членки и следователно може да има различия между държавите членки (напр. по отношение на правилата за сключване на договори).

## 2. КЛЮЧОВИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА КРАТКО

### 2.1. Изисквания за преддоговорна информация

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

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

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 Директива 2011/83/ЕО за правата на потребителите<sup>2</sup> ("[Директива за правата на потребителите](#)") или "ДПП") 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).
- Някои договори като такива за социални услуги, социални грижи, хазарт, договори за таймшер са изключени от преддоговорните изисквания за информация. Пълен списък 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 кредит<sup>3</sup>.
- 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.

#### На национално ниво

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](#) и [таблица](#)<sup>4</sup>.

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 подари ефекта на пълната хармонизация<sup>5</sup>.

Директивата за правата на потребителите е изменена от [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) за по добро прилагане и модернизиране на правилата за защита на потребителите на Съюза, т. нар.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>5</sup> За договори от разстояние и извън търговския обект, съгласно член 6, параграф 7 от ДПП, държавите-членки имаха регулаторен избор само да запазят или въведат в националното си законодателство езикови изисквания по отношение на договорната информация, така че да гарантират, че тази информация е лесно разбираема от потребителя.

„Директива за модернизация“. Считано от 28 май 2022 г. (датата на прилагане на мерките за транспониране), няколко изисквания за преддоговорна информация са актуализирани и са приложими нови допълнителни изисквания за преддоговорна информация за договори от разстояние и извън търговския обект.

Така например търговците са задължени да предоставят на потребителите техния телефонен номер и електронна поща. Търговците могат също да създадат алтернативни средства за комуникация за потребителите (напр. чатове, автоматизирани гласови асистенти, чатботове и др.), които трябва да гарантират пряка и ефективна комуникация. По отношение на такива средства за комуникация, търговецът следва ясно и своевременно да информира потребителите дали позволяват проследяване на съдържанието и датата/часа на кореспонденцията. Когато е приложимо, търговците трябва също така да информират потребителите за персонализиране на цените въз основа на автоматизирано вземане на решения.

Считано от 28 май 2022 г., новият член 6а от ревизираната Директива за правата на потребителите въведе нови специфични изисквания за информация за договори, сключени на места за онлайн търговия. Преди сключването на договор онлайн мястото за търговия трябва да информира потребителите за основните параметри, определящи класирането на офертите, представени в резултат на заявката за търсене, и относителната важност на тези параметри за разлика от други параметри. Освен това потребителите трябва да бъдат информирани:

- Дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на декларацията на тази трета страна към онлайн мястото за търговия.
- Когато третата страна не е търговец, правата на потребителя в ЕС не се прилагат към договора.
- Когато е приложимо, как се споделят задълженията, свързани с договора, между третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, и мястото за онлайн търговия.

Тази информация трябва да бъде представена по ясен, подходящ и разбираем начин и по начин, подходящ за използваните средства за комуникация от разстояние. Например, тя може да бъде предоставена в определен раздел от интерфейса на уебсайта, който е директно и лесно достъпен от страницата, където са представени офертите.

#### **На национално ниво**

Република България не е наложила допълнителни изисквания към онлайн местата за търговия.

В допълнение към списъка с информация, която трябва да бъде предоставена преди сключването на договор, Директивата за правата на потребителите също така определя официалните изисквания за това как тази информация трябва да бъде предоставена:

- Член 7 определя формални изисквания за различни видове договори извън търговския обект, като например установява, че търговците трябва да предоставят преддоговорна



информация в писмена форма (на хартия или със съгласието на потребителя – на друг траен носител<sup>6</sup>) на четим, ясен и разбираем език.

- Член 8 предоставя списък с формални изисквания за договорите от разстояние. Например в директивата се казва, че преддоговорната информация трябва да се предоставя или предоставя на потребителите по начин, подходящ за използваните средства за комуникация, по ясен и разбираем начин. По-конкретно, това означава, че задължителната информация трябва да бъде лесно достъпна и на видно място за потребителите. Предоставянето на тази преддоговорна информация в правилата и условията няма да се счита за достатъчно. Директивата също така налага специално изискване за договори, сключени по електронен път, които задължават потребителите да плащат<sup>7</sup>. В такива ситуации търговците трябва да информират потребителите по ясен и ясен начин, непосредствено преди да направят своите поръчки, поне за:
  - основните характеристики на стоките или услугите.
  - общата цена на стоките или услугите.
  - продължителността на договора и/или условието за прекратяването му в случай на договор за неопределен срок.
  - когато е приложимо, минималната продължителност на задълженията на потребителите по договора.

Преди сключването на договора потребителите трябва да бъдат ясно информирани дали има задължение за плащане, в противен случай те няма да бъдат обвързани от договора<sup>8</sup>. Това означава, че бутонът, използван за извършване на поръчката на уебсайта или интерфейса на приложението, трябва да бъде ясно обозначен. Съответната индикация (етикет) трябва да е върху самия бутон или непосредствено до него.

Освен това директивата предвижда официални правила за договори, сключвани чрез средства за комуникация от разстояние, които налагат технически ограничения върху количеството информация, която може да бъде представена на потребителя, като телефонни обаждания, гласови асистенти за пазаруване, SMS.<sup>9</sup> В такива случаи директивата позволява на търговеца да предостави на потребителя по-ограничен набор от информационни елементи преди сключването на договора от разстояние, докато цялата останала информация, изисквана съгласно член 6, параграф 1, трябва да бъде предоставена от друг източник на ясен и разбираем език (напр. имейл или хипервръзка към уеб страница).

#### **На национално ниво**

Държавите членки не могат да налагат допълнителни официални изисквания за преддоговорна информация, за да изпълнят задълженията за информация, определени в Директивата за правата на потребителите, с изключение на официалните изисквания за договори от разстояние, сключени чрез

---

<sup>6</sup> Чл. 7(1) ДПП.

<sup>7</sup> Чл. 8(2) ДПП.

<sup>8</sup> Същото, алинея втора.

<sup>9</sup> Чл. 8(4) и (5) ДПП.

телефонни разговори. В последния случай държавите-членки могат да изискат от търговците да потвърдят офертата на потребителя, който ще бъде обвързан само след като подпише офертата или изпрати писмено съгласие<sup>10</sup>. Държавите-членки могат също така да предвидят, че това потвърждение трябва да бъде направено на траен носител.

За да проверите как всички държави от ЕС са транспонирали Директивата за правата на потребителите, можете да се консултирате с [Базата данни за потребителите](#)<sup>11</sup>.

С актуализираната Директива за правата на потребителите потребителите също ще се възползват от правата и защитата на Директивата не само когато плащат с пари за стоки или услуги, но и когато предоставят лични данни, за да получат цифрова услуга или съдържание. Правилата на директивата обаче няма да се прилагат, когато данните са строго необходими за целите на изпълнението на договора и спазването на правните изисквания (напр. имейл адрес, на който трябва да се достави цифровото съдържание, или регистрация на потребителя за сигурност и идентификационни цели, когато това е изрично предвидено от приложимото законодателство).

## 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. Правилата за правото на отказ при договори за услуги ефективно позволяват на потребителя да тества услугата и да реши в рамките на 14-дневния период от сключването на договора дали да я запази или не.

За цифрово съдържание се прилагат два различни режима на отказ в зависимост от начина на доставка. Цифровото съдържание, предоставено на материален носител, следва правилата за стоки (напр. DVD с филм или видеоигра) – т.е. отказът е възможен в рамките на 14 дни от доставката. За разлика от това, няма право на отказ в случай на доставка на цифрово съдържание, изтеглено онлайн, при спазване на няколко условия – съгласие за доставка преди изтичане на периода, предупреждение за загуба на правото на отказ и потвърждение от потребителя.<sup>12</sup>

- 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.

---

<sup>10</sup> Чл. 8(6) ДПП.

<sup>11</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>12</sup> Чл. 16(м) ДПП.

- 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, липса на отговорност за намалената стойност на стоките, условно освобождаване от задължението за плащане на получени услуги и онлайн цифрово съдържание).

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 с изключенията е в [Article 16](#) от Директивата за правата на потребителите.

За още примери от практиката може да прегледате част 5.11 За още примери от практиката може да прегледате насоките по Директивата за правата на потребителите , които може да намерите [ТУК](#).

Считано от 28 май 2022 г. и влизането в сила на Директивата за модернизиране, държавите членки имат регулаторен избор да удължат срока на правото на отказ от 14 на 30 дни за два вида договори извън търговския обект:

- Непоискани посещения на търговец в дома на потребителя – а именно когато търговец посещава потребителя в дома му, без да е поканен или без предварително съгласие от него; и

- Екскурзии, организирани от търговец с цел или резултат от рекламиране или продажба на продукти на потенциални потребители.

Целта на тази опция е да предложи допълнителна защита на потребителите по отношение на тези специфични търговски практики и/или канали. Търговците ще бъдат задължени да информират потребителите преди сключването на договора за продължителността на периода за отказ<sup>13</sup>.

В първоначалната си версия Директивата за правата на потребителите и съответно правото на отказ се прилагат само за договори, при които потребителите са задължени да платят цена. Съгласно новия член 3, параграф 1, буква а) ДПП, въведен с Директивата за модернизиране, потребителите имат право на отказ и когато придобиват цифрово съдържание и/или използват цифрови услуги не чрез плащане, а чрез предоставяне на лични данни ( освен ако тези данни не са необходими за целите на изпълнение на договора или за спазване на законови изисквания). Директивата вече урежда последиците от отказа по отношение на данни със специфични задължения за търговците<sup>14</sup>, но също и за потребителите<sup>15</sup>.

Освен това актуализираната Директива за правата на потребителите изисква от държавите-членки да гарантират, че нарушенията на националните разпоредби, приети в съответствие с Директивата, се санкционират по ефективен, пропорционален и възпиращ начин. Съгласно член 24 от ДПП националните органи, засегнати от координирани действия<sup>16</sup> по отношение на трансгранични нарушения, които засягат потребителите в няколко държави-членки, ще имат правомощието да налагат глоба в размер до 4% от годишния оборот на търговеца или до € 2 милиона, където няма налична информация за оборота. Държавите членки са свободни да поддържат или въвеждат по-високи максимални глоби.

### 2.3. Потребителски права и гаранции

Директивата относно някои аспекти на договорите за продажба на стоки<sup>17</sup> (наричана по-долу “ДПС”) и Директивата за цифрово съдържание (наричана “ДЦС”) <sup>18</sup> са два важни инструмента за защита на потребителите в ЕС, тъй като въвеждат задължителна гаранция за съответствие за стоки и за цифрово съдържание и услуги.

---

<sup>13</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_bg)

<sup>14</sup> Нови параграфи 4 – 8 на чл. 13 ДПП.

<sup>15</sup> Нов параграф 2а на чл. 14 ДПП.

<sup>16</sup> Виж Регламент (ЕС) 2017/2394 относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите.

<sup>17</sup> Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 година за някои аспекти на договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и на Директива 2009/22/ЕО и за отмяна на Директива 1999/44/ЕО

<sup>18</sup> Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 година за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги



ДЦС се отнася до предоставянето на цифрово съдържание и услуги. Цифровото съдържание се дефинира като данни, произведени и доставени в цифрова форма (напр. музика, видео и т.н.), докато цифровите услуги са тези, които позволяват създаването, обработката или съхранението на данни в цифрова форма (напр. облачно съхранение) или услуги, позволяващи споделянето и взаимодействието с такива данни (напр. Facebook, YouTube и др.). ДЦС се прилага независимо от средата,

използвана за предаване на или за предоставяне на достъп до цифровото съдържание или цифровата услуга. Директивата се прилага и за всеки материален носител, използван изключително като носител на цифрово съдържание (напр. DVD). Независими от номера междуличностни комуникационни услуги (напр. WhatsApp) също са включени в неговия обхват, въпреки че достъпът до интернет и други електронни комуникационни услуги са изключени<sup>19</sup>.

ДПС обхваща всички договори за продажба на стоки, независимо дали са сключени чрез физическо присъствие (в магазини), онлайн или чрез други средства за продажба от разстояние. Стоки с цифров компонент (напр. интелигентна пералня или смарт часовник) са обхванати от ДПС.

Съгласно ДПС<sup>20</sup>, продавачът е отговорен пред потребителя за всяка липса на съответствие, която съществува към момента на доставката на стоките и която става очевидна в рамките на две години от този момент:

- Съгласно директивата<sup>21</sup>, ако се появи дефект през първата година, продавачът автоматично носи отговорност за него.
- Въпреки това, ако дефектът се появи след първата година, продавачът може да поиска от потребителя да докаже, че е съществувал в момента на доставката.

ДПС обхваща също стоки с предварително инсталиран софтуер (напр. смарт телефон) и стоки, които са свързани с дигитална услуга (напр. продукти на интернет на нещата), стига цифровият компонент да е необходим, за да могат стоките да изпълняват функциите си и е бил предлаган съгласно същия договор за продажба. Това означава например, че потребителите ще се възползват от законови гаранционни права за предварително инсталиран софтуер, ако не е предоставена корекция за сигурност или ако не се доставят актуализации. Въпреки това, ако стоките и софтуерът се предлагат отделно (напр. потребителите изтеглят приложение на своя смартфон, което не е било предварително инсталирано), тогава съответствието на този софтуер ще бъде обхванато от правилата на ДЦС.

---

<sup>19</sup> Чл. 3(5)(б) ДЦС.

<sup>20</sup> Чл. 10(1) ДПС.

<sup>21</sup> Чл. 11(1) ДПС.

### Национално ниво

Що се отнася до обръщането на тежестта на доказване, държавите-членки имаха възможност в процеса на транспониране да удължат периода на обръщане до две години<sup>22</sup>. В резултат на това държавите-членки може да са транспонирали директивите по различен начин – вижте прегледа на държавите-членки тук<sup>23</sup>.

Относно цифровото съдържание и цифровите услуги:

- Съгласно член 12, параграф 2 от ДЦС, ако потребителският договор предвижда единично действие на доставка (напр.: изтегляне на песен) или поредица от отделни действия на доставка, тежестта на доказване по отношение на това дали доставеното цифровото съдържание или цифровата услуга е било в съответствие в момента на доставката е за сметка на търговеца, стига липсата на съответствие да стане очевидна в рамките на период от една година от момента, в който цифровото съдържание или цифровата услуга са били доставени.
- Съгласно член 12, параграф 3 от DCD, когато потребителският договор предвижда непрекъсната доставка за определен период от време (напр. абонаментна услуга за стрийминг на видео), тежестта на доказване по отношение на това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие (в рамките на периода, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат доставени съгласно договора) са за сметка на търговеца за липса на съответствие, което стане очевидно в рамките на този период.
- Тежестта на доказване може да бъде прехвърлена върху потребителя, ако търговецът докаже, че цифровата среда на потребителя не е съвместима с техническите изисквания на цифровото съдържание или цифровата услуга и търговецът е информирал потребителя за тези изисквания в ясен вид и разбираем начин преди сключването на договора. Потребителят е длъжен да сътрудничи в разумни граници на търговеца, за да помогне за установяване на причината за несъответствие.<sup>24</sup>

За да се определи дали даден продукт, цифрова услуга или съдържание отговаря или не на договорните изисквания, ДЦС и ДПС въведоха редица обективни и субективни критерии. Например обективни критерии са, че цифровото съдържание, услуга и стоките трябва да бъдат доставени с всички аксесоари и инструкции, които потребителят разумно може да очаква да

---

<sup>22</sup> Чл. 11(2) ДПС.

<sup>23</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_bg)

<sup>24</sup> Чл. 12 (4) и (5) ДЦС.

получи. Търговците, предоставящи цифрово съдържание или цифрова услуга, също гарантират, че потребителят е информиран и снабден с актуализации, включително актуализации за сигурност, които са необходими, за да се поддържа цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие. От друга страна, субективни критерии са например, че стоките, цифровото съдържание или услугата трябва да бъдат по описание, количество и качество и да притежават функционалността, съвместимостта, оперативната съвместимост и други характеристики, както се изисква от договора. **Както обективните, така и субективните критерии трябва да се разглеждат еднакво.**



За цифрово съдържание и услуги субективните и обективните изисквания за съответствие са определени съответно в членове 7 и 8 от ДЦС, докато член 9 урежда неправилно интегриране, което също може да доведе до липса на съответствие, ако: а) цифровото съдържание или дигиталната услуга е интегрирана от търговеца или под отговорността на търговеца; или б) цифровото съдържание или цифровата услуга са предназначени за интегриране от потребителя и неправилното интегриране се дължи на недостатъци в инструкциите за интегриране,

предоставени от търговеца.

За съответствието на стоките субективните и обективните критерии са определени в член 6 и 7 от ДПС. Подобно на ДЦС, допълнителни правила за липса на съответствие поради неправилен монтаж са определени в член 8 от ДПС.

За разлика от Директивата за продажбите и гаранциите<sup>25</sup> от 1999, и двете ДЦС и ДПС се основават на принципа на “максимална хармонизация”<sup>26</sup>, което означава, че държавите-членки не могат да се отклоняват от изискванията, освен ако не е предвидено друго в директивите. На държавите-членки на ЕС бяха предоставени някои регулаторни възможности за надхвърляне на изискванията на директивите, по-специално за поддържане на нивото на защита на потребителите, което вече се прилага на национално ниво<sup>27</sup>. В резултат на това държавите-членки може да са транспонирали по различен начин някои разпоредби на ДПС и ДЦС.

---

<sup>25</sup> Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 година относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции

<sup>26</sup> Чл. 4 ДПС и чл. 4 ДЦС.

<sup>27</sup> Например съгласно член 11, параграф 2 от Директивата за продажбите на стоки държавите-членки могат да запазят или въведат обръщане на тежестта на доказване по-дълго от 1-годишния период, предвиден в Директивата.

Уебсайтът на ЕК предоставя бърз и пълен преглед на ситуацията<sup>28</sup> по държава-членка по отношение на законовия гаранционен период. Той също така представя националното изпълнение<sup>29</sup> на всяка от държавите-членки.

С две думи, новите директиви също установиха:

- Покритие на всички нови и употребявани стоки, продавани от търговци, с двугодишна законова гаранция за съответствие, както е определено в член 10 от Директивата за продажба на стоки. Строга и напълно хармонизирана йерархия от средства за защита в случай на несъответствие на стоки, цифрово съдържание и цифрови услуги и хармонизирани условия за упражняване на тези средства за защита. Потребителят може, в съответствие с членове 13 и 14 от ДЦС и член 13 от ДПС, за да приведе продукта в съответствие, да поиска ремонт или замяна и, ако това е невъзможно или непропорционално, намаление на цената или разваляне на договора.
- Ремонтът или замяната са безплатни за потребителите, както е посочено в член 14, параграф 1, както и привеждането на цифрово съдържание/услуга в съответствие е безплатно за потребителите съгласно чл. (3) от ДЦС.
- ДЦС<sup>30</sup> предвижда хармонизирани правила за задълженията на потребителите и търговците в случай на разваляне на договор поради несъответствие на цифрово съдържание или цифрова услуга.
- Директивата за продажба на стоки<sup>31</sup> позволява на държавите-членки да въведат в националното си законодателство възможност за търговците и потребителите да намалят чрез договорно споразумение продължителността на законовата гаранция в случай на продажба на стоки втора употреба. Продължителността, договорена в договора, обаче не може да бъде по-малка от една година.
- ДЦС предвижда хармонизирани средства за правна защита <sup>32</sup>, ако търговците не предоставят цифрово съдържание или цифрова услуга. Тя също така предвижда хармонизирани правила, ако цифровото съдържание или услугите се променят от търговците <sup>33</sup>.

---

<sup>28</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_bg)

<sup>29</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_bg](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_bg)

<sup>30</sup> Чл. 16 до 18 от ДЦС.

<sup>31</sup> Чл. 10(б) ДПС.

<sup>32</sup> Чл. 13 ДЦС.

<sup>33</sup> Чл. 19 ДЦС.



- ДЦС предвижда, че потребителите също ще имат право на обезщетение в случай на дефектно цифрово съдържание или услуга, дори когато не са платили цена, но са предоставили своите лични данни (напр. създаване на акаунт в социални медии).
- Директивата за продажбата на стоки<sup>34</sup> въвежда допълнителни правила за търговска гаранция, широко дефинирана като всяко задължение на търговеца да възстанови платената цена или да замени, поправи или обслужи стоки, когато те не са в съответствие или не отговарят на други изисквания. Освен това директивата въвежда специален вид търговска гаранция - търговска гаранция за дълготрайност. Ако производител предложи на потребителя търговска гаранция за издръжливост, той носи пряка отговорност пред потребителя през целия период на търговската гаранция за издръжливост за ремонт или замяна при условията, определени в член 14.
- Търговската гаранция може да бъде предоставена от продавача или друга страна като производителя. Тя е правно обвързваща<sup>35</sup> за издалия я, но правата по нея са определени в договор и следователно ще се различават от един търговец до друг или дори за различни стоки, предлагани от един и същ търговец. Освен това условията, посочени в свързаната реклама, налична по време или преди сключването на договора, също ще формират част от обхвата на търговската гаранция.

### За да обобщим – области, хармонизирани от директивите

- Съответствие на стоки, стоки с цифрови елементи, цифрово съдържание и цифрови услуги:
  - Критерии за съответствие
  - Отговорност на търговеца
- Средства за защита
  - Средства за защита при невъзможност за предоставяне на цифрово съдържание/услуги
  - Средства за защита при липса на съответствие
  - Условия, включително тежест на доказване, срокове, задължения на страните
  - Модифициране на цифрово съдържание или цифрова услуга
- Всичко останало = национално право

---

<sup>34</sup> Чл. 17 ДПК.

<sup>35</sup> Чл. 17(1) ДПС.

## 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 Директива 2005/29/ЕО за нелоялните търговски практики („ДНТП“) е директива за максимална хармонизация, 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. Независимо от това, за да защити икономическия интерес на потребителите, ДНТП позволява на държавите-членки да налагат по-строги изисквания в областта на финансовите услуги и недвижимите имоти. Освен това ДНТП не възпрепятства държавите-членки да приемат разпоредби за защита на законните интереси на потребителите в контекста на непоискани посещения от страна на търговец в дома на потребител или екскурзии, организирани от търговец с цел или резултат от рекламиране или продажба на стоки на потребителите<sup>36</sup>.

- 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.

ДНТП също е изменена от Директивата за модернизация. Считано от 28 май 2022 г., приложение I на директивата, което съдържа списък с търговски практики, които при всички обстоятелства трябва да се считат за нелоялни, е разширено с 4 нови забранени практики, а именно:

- Предоставяне на резултати от търсене в отговор на заявка за онлайн търсене на потребител, без ясно да се разкрива платена реклама или плащане специално за постигане на по-високо класиране на продукти в резултатите от търсенето<sup>37</sup>.
- Препродажба на билети за събития на потребители, ако търговецът ги е придобил чрез използване на автоматизирани средства за заобикаляне на всяко ограничение,

---

<sup>36</sup> Нови параграфи 5 и 6 на чл. 3 от ДНТП

<sup>37</sup> Нова тачка 11а от ДНТП Анекс 1.

наложено върху броя билети, които дадено лице може да купи, или всякакви други правила, приложими за закупуването на билети<sup>38</sup>.

- Заявяване, че отзивите за даден продукт са изпратени от потребители, които действително са използвали или закупили продукта, без да са предприели разумни и пропорционални стъпки, за да проверят, че те произхождат от такива потребители<sup>39</sup>.
- Изпращане или упълномощаване на друго юридическо или физическо лице да предоставя неверни потребителски отзиви или одобрения, или невярно представяне на потребителски отзиви или социални одобрения, с цел популяризиране на продукти<sup>40</sup>.

Търговците също ще трябва да предоставят следната информация, която ще се счита за съществена за потребителите<sup>41</sup>:

- за продукти, предлагани на онлайн пазари, независимо дали третата страна, предлагаща продуктите, е търговец или не, въз основа на декларацията на тази трета страна до доставчика на онлайн пазара. Ако пропусъкът на онлайн пазара да информира за самоличността на действителния търговец създава впечатлението, че пазарът е действителният търговец, това може да доведе до това, че той носи отговорност за задълженията на търговеца;
- Ако търговците предоставят достъп до потребителски отзиви за продукти, трябва да предоставят информация дали и как гарантират, че публикуваните отзиви произхождат от потребители, които действително са използвали или закупили продукта. Тази информация трябва да обхваща както специфичните мерки за гарантиране на автентичността, така и да обяснява по-общо обработката на рецензиите, за да се гарантира, че те са автентични. Това включва обяснение как представянето на отзиви се влияе от спонсориран отзиви или от договорни отношения между търговеца, който ги публикува (по-специално платформа) и рецензираните търговци, хоствани на платформата, както и информация дали всички отзиви са публикувани, как те са избрани, как се изчисляват средните резултати от прегледа. Тази информация трябва да бъде ясна, разбираема и да бъде предоставена „при предоставяне на достъп до потребителски отзиви“, т.е. информацията трябва да бъде предоставена от същия интерфейс, където се публикуват отзивите за справка, включително чрез ясно идентифицирани и показани на видно място хипервръзки. Ако търговците предлагат на потребителите възможността да търсят продукти, предлагани от различни търговци или потребители, чрез ключови думи или други записи, те следва ясно да информират потребителите за основните параметри, определящи класирането на показаните резултати и относителната важност на тези параметри. Следователно това изискване за информация се прилага само за търговци, които позволяват на потребителите да търсят

---

<sup>38</sup> Нова точка 23а от ДНТП Анекс 1.

<sup>39</sup> Нова точка 23б от ДНТП Анекс 1.

<sup>40</sup> Нова точка 23в от ДНТП Анекс 1.

<sup>41</sup> Нови членове 7(4)(е), (4а), 7(6) ДНТП.

продукти, предлагани от други, трети страни, търговци или от потребители, т.е. онлайн пазари и инструменти за сравнение. Не се отнася за търговци, които предоставят на своите потребители възможност да търсят само сред собствените си предложения на различни продукти. Изискването за информация също не се прилага за „онлайн търсачките“<sup>42</sup>.

ДНТП<sup>43</sup> също изрично ще забранява пускането на пазара на стока в една държава-членка като идентична на стока, предлагана на пазара в други държави-членки, докато тази стока има значително различен състав или характеристики (така нареченото „двойно качество“), освен ако това не е оправдано от законни и обективни фактори (напр. използване на местни или сезонни съставки, доброволен ангажимент от страна на търговеца да насърчава по-здравословна храна или национални правила относно състава на продуктите).

Тя също така ще въведе нови правила за „продажба извън търговския обект“ и търговски екскурзии. С новите разпоредби държавите-членки ще имат регулаторни възможности за въвеждане на допълнителни национални мерки, като например по-строги правила относно правото на отказ, за да защитят по-добре своите потребители при тези видове продажби (вж. точка 2.2 по-горе).

Актуализираната ДНТП също така ще въведе<sup>44</sup> изрично задължение за държавите членки да предоставят пропорционални и ефективни индивидуални средства за защита за жертвите на нелоялни търговски практики, които не са предвидени в първоначалната версия на директивата. Те трябва да включват, в зависимост от обстоятелствата на случая:

- Разваляне на договора,
- Намаление на цената, или
- Обезщетение за вреди.

Държавите членки запазват възможността да предложат и други средства за защита на жертвите на нелоялни търговски практики.

И накрая, държавите-членки трябва да гарантират, че нарушенията на националните разпоредби, приети съгласно ДНТП, се санкционират по ефективен, пропорционален и възпиращ начин. Съгласно член 13 от актуализираната ДНТП националните органи, засегнати от координирани действия<sup>45</sup> по отношение на трансгранични нарушения, които засягат потребителите в няколко държави-членки на ЕС, имат правомощието да налагат глоба в размер до 4% от годишния оборот на търговеца или до 2 милиона евро, където няма налична

---

<sup>42</sup> Както е определени в Регламент (ЕС) 2019/1150 за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги

<sup>43</sup> Нов член 6(2)(в) ДНТП.

<sup>44</sup> Нов член 11а ДНТП.

<sup>45</sup> Виж Регламент (ЕС) 2017/2394 относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите

информация за оборота. Държавите членки са свободни да поддържат или въвеждат по-високи максимални глоби.

## 2.5. Неравноправни клаузи в потребителските договори

Директивата за неравноправните клаузи ("ДНК")<sup>46</sup> 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.

### Национално ниво

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

ДНТП е също така изменена от Директивата за модернизация.

Точно както Директивата за нелоялните търговски практики, актуализираната Директива за неравноправните клаузи също ще даде на националните органи правомощието да налагат ефективни, пропорционални и възпиращи санкции. Държавите членки могат да ограничат тези санкции до ситуации, при които договорните условия са изрично определени като неравноправни при всички обстоятелства от националното законодателство или когато търговецът продължава да използва договорни условия, които са били признати за неравноправни с окончателно решение на компетентен съд или административен орган (член

<sup>46</sup> Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 година относно неравноправните клаузи в потребителските договори

86 (2)). Когато работят заедно, в рамките на координирано действие, по трансгранични нарушения, които засягат потребителите в няколко държави-членки на ЕС, националните органи ще имат правомощието да налагат глоба в размер до 4% от годишния оборот на търговеца (член 86( 4)), или до 2 милиона евро, когато информацията за оборота не е налична (член 86, параграф 5). Държавите членки са свободни да поддържат или въвеждат по-високи максимални глоби.

### 3. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ОТНОСНО ОБЩАТА ПОТРЕБИТЕЛСКА ПОЛИТИКА

#### 3.1. Преддоговорна информация

Преддоговорната информация е едно от най-признатите права на потребителите. Многобройни проучвания и решения на национални и европейски съдилища подчертават, че много търговци не спазват задълженията си да предоставят преддоговорна информация на потребителите <sup>47</sup>.

#### 3.2. Правото на отказ

Това право позволява на потребителя да изпробва и проверява 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 ЕС<sup>48</sup> и 95% от купувачите в ЕС го смятат за важно <sup>49</sup>.

Това право е въведено от Директивата за правата на потребителите <sup>50</sup> 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:

- 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),

---

<sup>47</sup> През 2015, [широко-обхватна проверка](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en), координирана от Европейската комисия („SWEEP“) 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](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

<sup>48</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

<sup>49</sup> Проучване относно прилагането на Директивата за правата на потребителите (2017), стр. 160.

<sup>50</sup> Член 9 от Директивата за правата на потребителите.

- 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. Потребителските права и гаранциите

Ако потребител закупи стоки или цифрови услуги или цифрово съдържание от европейски търговец или търговец, насочващ продажбите към европейския пазар, той има право на законова гаранция (вижте точка 2.3 по-горе).

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.
- Съгласно ДПС и ДЦС, ако липсата на съответствие се появи през първата година, се счита, че липсата на съответствие е съществувала към момента на доставката. Търговците трябва да прилагат законовата гаранция от 2 години, освен ако не докажат, че потребителят е в основата на дефекта. След първата година тежестта на доказване се променя и потребителят трябва да докаже, че продуктът е бил дефектен по време на покупката. В случай на прекратяване на договор след прилагане на законовата гаранция, възстановяването на суми на потребителите често се извършва след дълъг период от време (или дори изобщо не се извършва 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.

### 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.

ДНТП<sup>51</sup> е с пълна хармонизация<sup>52</sup> 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 за модернизация, като скрити реклами или фалшиви потребителски отзиви.

### 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.

---

<sup>51</sup> Директива 2005/29/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 11 май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и 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

<sup>52</sup> С изключение на някои аспекти, споменати в точка 2.4.



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

#### Национално ниво:

- Проверете националното си законодателство, с което е въведена Директива за нелоялните договорни условия на национално ниво. Транспониране на национално ниво [тук](#).
- 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 достъпна [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 практики.
- [Консолидиран текст](#): Директива 2005/29/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 11 май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и 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 \(ЕС\) 2019/2161](#) на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 година за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза.

#### Национално ниво

- Проверете националните си закони, които прилагат Директивата за нелоялните търговски практики на национално ниво. Налични транспонирания на национално ниво [ТУК](#).

*Допълнителна документация:*

- Повече информация за ДНТП [тук](#).

### 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
- [Консолидиран текст](#) Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година 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
- [Директива \(ЕС\) 2019/2161](#) на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 година за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза.

#### **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:*

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

#### **4.4. Директива за продажбата на стоки и Директива за предоставянето на цифрово съдържание и цифрови услуги**

- [Директива \(ЕС\) 2019/770](#) на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 година за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги,
- [Директива \(ЕС\) 2019/771](#) на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 година за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги.

#### **Национално ниво:**

- *Директива за продажбата на стоки и Директива за предоставянето на цифрово съдържание и цифрови услуги са въведени в българското законодателство в Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажбата на стоки. Транспонирането на национално ниво [тук](#)<sup>53</sup>.*

#### *Допълнителна документация:*

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

---

<sup>53</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NIM/?uri=celex:32019L0770;> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NIM/?uri=CELEX%3A32019L0771>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NIM/?uri=CELEX%3A32019L0771>

#### 4.5. Правни препратки към новата директива “за по-добро прилагане и модернизация на правилата за защита на потребителите на Съюза” (Директива за модернизация)

*Директива (ЕС) 2019/2161 за по-добро прилагане и модернизация на правилата за защита на потребителите на Съюза”, т. Нар. Директива за модернизация:*

[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.

### 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. База данни за Директивата за правата на потребителите

[Анекс 1 на тълкувателните насоки за прилагането на директивата](#) предоставя списък с цялата относима съдебна практика на ЕС.

#### 5.4. 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. (ДНТП, ВНК и др.).

#### 5.5. База данни за потребителското право

Европейската комисия поддържа база данни с обобщения на свързаната съдебна практика за всяка от директивите: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

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

### 6.1. Национални сдружения на потребителите

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

### 6.2. Европейски потребителски центрове (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.

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.

#### 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 АРС [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 OPC 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](mailto:info@ecc.bg)

## 6.6. Колективни искиове

Когато една и съща или подобна незаконна практика засяга няколко потребители, колективните съдебни искиове могат да бъдат ефикасно решение за налагане на правата на потребителите.

Определение : „Иск за разпореждане“ означава правен иск, който се завежда от квалифициран субект за спиране или забрана на нарушения на търговци, чието увреждане може да навреди на колективните интереси на потребителите. Квалифицираните организации са определени от страните от ЕС. Някои от тях, при определени условия, могат да започнат съдебни искиове в друга държава-членка, различна от тази, която са посочили. Можете да намерите списъка с тези квалифицирани субекти [тук](#).

**Правна рамка :**

[Директива 2009/22/ЕС](#) на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 година относно исковите за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите. Директива 2009/22/ЕО ще бъде отменена и заменена от Директива (ЕС) 2020/1828, моля, вижте по-долу.

*Определение:* „Представителният иск“ означава иск за защита на колективните интереси на потребителите, който е заведен от **квалифициран субект като страна ищец** от името на потребителите, за да се търси **мярка за преустановяване, мярка за обезщетение или и двете**. Квалифициран субект означава всяка организация или публичен орган, представляващ интересите на потребителите, който е определен от държава членка като квалифициран да предявява представителни искиове. Мерките за обезщетение, издадени в рамките на

представителните искове, ще изискват търговецът нарушител да предостави на засегнатите потребители средства за правна защита като компенсация, ремонт, замяна, намаляване на цената, прекратяване на договор или възстановяване на платената цена, според случая и според правото на Съюза или националното право. **Представителните искове трябва да бъдат достъпни във всички държави от ЕС от 25 юни 2023 г.**

#### **Правна рамка:**

[Директива \(ЕС\) 2020/1828](#) на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 година относно представителни искове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО.

### **6.7. Общ исков процес**

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 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](#).





Този документ е изготвен по договор за услуги с Европейската комисия. Съдържанието му представлява възгледите само на автора и е негова/нейна отговорност. Европейската комисия не поема никаква отговорност за използването на информацията, която се съдържа.