

Модул 2

Право на отказ

АВГУСТ 2022 г.



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

ОТКАЗ ОТ ПРАВА:

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

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

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

АВГУСТ 2022 г.

Съдържание

Въведение	5
Какво представлява правото на отказ?	8
Кога потребителят разполага с право на отказ?	8
Какво е потребителски договор за продажба от разстояние?	8
Какво е потребителски договор, сключен извън търговски обект?	9
Какви са конкретните права на потребителите при тези два вида договори?	10
Кои са изключенията от правото на отказ?	10
Трябва ли да информирам потребителите за правото им на отказ?	12
Какво представлява стандартният формуляр за отказ?	13
Как се изчислява срокът за отказ?	14
Може ли правото на отказ да бъде изключено?	15
По какъв начин потребителят може да се откаже от договора?	15
Може ли потребител да използва продукта преди отказа?	16
Кой трябва да докаже намаляването на стойността на продукта?	16
Последици от отказа	17
Какви са санкциите, ако търговецът не спази правилата за правото на отказ?	18
Какво се случва с трансграничните продажби	19
Особено отношение към продажбите Ви, насочени към потребители, пребиваващи в други страни-членки	19
При какви условия можете да се счита, че сте насочили търговската си дейност към потребители в друга страна-членка?	20
Какво означава на практика това за Вас?	20
Когато възникне спор по такъв трансграничен договор, кой съд е компетентен?	21
Контролен списък за търговците:	22
.....	22
.....	22

„Обичам да пазарувам дрехи онлайн и съм доволен, че мога да върна покупките 14-дневен срок в случай, че не ми станат.“

Потребител

„Харесва ли ни или не, трябва да зачитаме 14 -дневното право на отказ. Това е законът!“

Търговец

„Имам 14 дни да огледам добре продукта, който купих онлайн. Предостатъчно е, за да взема правилното решение.

Връщането на стоката е много лесно.“

Потребител

Въведение

Скъпи предприемачи,

Този наръчник е част от проекта „Готови за потребителското право“, специално предназначен за микро-, малките и средните предприятия, обслужващи потребители.

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

Целта на проекта е да Ви помогнем да изпълните изискванията на потребителското право на ЕС.

Потребителското право на ЕС се съдържа в различни законодателни актове, приети от Европейския съюз през последните 25 години и транспонирани от всички държави – членки на ЕС, в националното им право. През 2017 г. Европейската комисия проведе оценка на това дали правилата все още изпълняват своята цел. Като цяло резултатът беше положителен¹. Според основната констатация органите трябва да прилагат съществуващите правила по-добре и предприятията и потребителите също трябва да ги познават по-добре. Проектът „Готови за потребителското право“ има за цел да повиши знанията на търговците, и особено на МСП, за правата на потребителите и правните задължения, които им съответстват.

Наръчникът се състои от пет модула. Всеки от тях разглежда определена тема от потребителското право на ЕС:

- Модул 1 третира правилата относно изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.
- Модул 2 представя правилата за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.
- Модул 3 се занимава със средствата за защита, които търговците трябва да осигурят, ако продуктите не съответстват на договора .
- Модул 4 акцентира върху нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.
- Модул 5 представя алтернативното решаване на спорове (АРС) и платформата за онлайн решаване на спорове (ОРС) – официален уебсайт, управляван от Еврокомисията и целящ да помогне на потребителите и търговците да решават своите спорове извън съда.

Този наръчник е само един от образователните материали, създадени в рамките на проекта „Готови за потребителското право“. На уебсайта consumerlawready.eu може да намерите и други учебни материали, като видеа, минитестове и „е-тест“, даващ правото на сертификат. Освен това във форума може да се свържете с експерти и други МСП.

¹ Повече информация за оценката, констатациите и последващите действия може да намерите на уебсайта на Европейската комисия: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

В модул 2 от наръчника се разглежда правото на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект. Описва се какво представлява правото на отказ и как се прилага то в държавите – членки на ЕС, като Ви се дават съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

Този модул представя правото на отказ, установено с Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите (ДПП), според което потребителите разполагат с право да се откажат от договори, сключени от разстояние, и от потребителски договори, сключени извън Вашия търговски обект. За по-подробна информация във връзка с разпоредбите на Директивата относно правата на потребителите прочетете модул 1 или [Ръководството на ГД Правосъдие и потребители на Европейската комисия](#), публикувано на всички официални езици на ЕС².

Директивата за правата на потребителите е изменена с Директива (ЕС) 2019/2161 от 27 ноември 2019 г. с цел подобряване на прилагането и модернизиране на правилата на ЕС за защита на потребителите. Държавите - членки на ЕС трябваше да транспонират промените в националното си законодателство преди 28 ноември 2021 г. и да прилагат новите правила от 28 май 2022 г. Този модул обхваща и основните изменения на ДПП във връзка с правото на отказ. Промените са представени в този модул в отделни полета със заглавие „Нови правила от 28 май 2022 г.“.

Освен тези хоризонтални изисквания може да са приложими и други, предимно характерни за отделните сектори – независимо от изискванията за предоставяне на информация по ДПП или едновременно с тях – според вида договор (напр. потребителски кредит, пакетно туристическо пътуване и др.). В случай на противоречие между специфичните за сектора правила и общите правила, се прилагат специфичните за сектора правила. [Базата данни за потребителското право](#)³ и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)⁴ може да Ви бъдат от полза за събиране на необходимата информация или можете да се свържете с местна бизнес организация.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

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

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

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

Модул 2

Какво представлява правото на отказ?

Правото на отказ позволява на потребителя да анулира, без да се обосновава, потребителски договор в срок от 14 дни от получаване на стоката или от сключването на договор за услуги или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Потребителски договор е всеки договор, който търговецът сключва с потребител, независимо от това дали предметът му е доставка на стоки, на услуги и/или на цифрово съдържание.

Например такъв е договорът, сключен онлайн с потребителя във връзка с онлайн продажба на книга⁵.

Кога потребителят разполага с право на отказ?

Съгласно „Директива за правата на потребителите“ (ДПП) потребителите разполагат с **право да се откажат от потребителски договори, сключени от разстояние, и от такива, сключени извън Вашия търговски обект**. При тези два вида договори правото се дава, понеже се предполага, че „незащитеността“ на потребителя в подобни особени случаи е по-голяма, отколкото при другите договори. При договорите от разстояние потребителят няма възможност да се увери лично в характеристиките на продукта, а при договорите, сключени извън търговски обект, потребителят може да се окаже в ситуация, при която е по-уязвим на натиск.

Правото на отказ съществува независимо от това дали договорът е за доставка на стоки, на услуги или

на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Какво е потребителски договор за продажба от разстояние?

Договорите за продажба от разстояние са потребителски договори, при които липсва едновременно физическо присъствие на търговеца и на потребителя. Вместо това те използват различни средства за комуникация от разстояние до и в момента на сключване на договора. Примери за договори от разстояние са споразуменията, сключени чрез поръчка по имейл, онлайн, по телефона или по факс.

Договорът от разстояние включва също така ситуации, при които потребителят посещава търговския обект само с цел да събере информация за стоките или услугите, а впоследствие се договаря и сключва договора дистанционно. Например ситуацията, при която потребителят влиза в магазин, разглежда няколко чанти, после се прибира и поръчва по телефона една от чантите, може да се счита за договор от разстояние. От друга страна, ако договор бъде съставен в обект на търговеца, но впоследствие бъде сключен посредством комуникация от разстояние, това няма да се счита за договор от разстояние.

Също така, ако договарянето започне чрез комуникация от разстояние (напр. имейл), но накрая договорът се сключи в обект на търговеца, това не трябва да се счита за договор от разстояние. Освен това договорът от разстояние не обхваща резервации на потребителя посредством комуникация от разстояние, какъвто би бил случаят, ако потребител се обади за резервация в ресторант.

⁵ Вж. модул 1 относно задължението за предоставяне на преддоговорна информация.

Какво е потребителски договор, сключен извън търговски обект?

Договори, съставени извън търговски обект, са тези, които се сключват при едновременното физическо присъствие на потребителя и на Вас/Ваши представители, но на място, което не е Вашият търговски обект. Търговски обекти има под всякаква форма (напр. магазини, камионетки, щандове и др.) и те служат за постоянно или обичайно място на дейност на търговеца. Търговските обекти включват също обектите, които търговецът използва сезонно (напр. сергия за сладолед на плажа през лятото).

Обикновено договорите, съставени извън търговски обект, са такива, които се сключват в дома или на работното място на потребителя, или по време на екскурзия, организирана от търговеца.

По-долу ще намерите примери за договори от разстояние и договори, сключени извън търговските обекти, при които потребителят има право на отказ (освен в случаи на изключение):

1. Потребител, закупуващ рокля онлайн



2. Потребител, поръчващ книга чрез пощенски услуги



3. Потребител, закупуващ прахосмукачка от пътуващ търговец



4. Потребител, закупуващ абонамент за фитнес от работното си място



5. Потребител, закупуващ възглавница и юрган по време на екскурзия, организирана от търговец



Какви са конкретните права на потребителите при тези два вида договори?

Независимо дали договорът се сключва от разстояние или извън търговски обект, потребителят разполага със срок от четиринайсет календарни дни да премисли решението си дали да запази сключения с търговеца договор.

През този период потребителят може да се откаже от договора. Няма нужда той да дава обяснение или обосновка за решението си. Освен това потребителят не трябва да понася никакви разходи, освен за връщането на стоката или за намаляване на цената, ако е боравил неправилно с продукта, както ще обясним по-нататък.

Правото на отказ е напълно хармонизирано в Съюза. Това означава, че за него се прилагат едни и същи правила във всички държави членки. Независимо дали предлагате Вашите продукти или услуги на потребители от други държави членки, срокът за правото на отказ ще бъде един и същ и не се налага да правите проучвания дали има разлики между степента на защита.

Кои са изключенията от правото на отказ?

В определени случаи потребителят няма да има право да се откаже от договора. Правото на отказ не съществува при следните договори:

- a) при предоставянето на услуги, след като услугата е напълно изпълнена, при условие че изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и с потвърждение от негова страна, че ще изгуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца

Пример: потребител, сключил договор онлайн с фитнес клуб за три занимания с личен инструктор, които той започва да използва на следващия ден и приключва, преди да изтекат 14-те дни – така той се съгласява, че губи правото си на отказ, след като тези три занимания са осъществени;

- b) при доставка на стоки или услуги, чиято цена се променя в зависимост от колебания на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и могат да настъпят по време на срока за отказ

Пример: стоките, чиято цена зависи от стойността на чуждестранна валута;

- c) при доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или недвусмислено персонализирани

Пример: костюм по поръчка;

- d) при доставка на стоки, които е вероятно да влошат качеството си или имат кратък срок на годност

Пример: всички нетрайни стоки, като пресни зеленчуци;

- е) при доставка на запечатани стоки, които не може да бъдат върнати поради съображения, свързани със защитата на здравето, или по хигиенни причини и които са разпечатани след доставката им

Пример: медицински игли; някои козметични продукти като червила;

- ф) при доставка на стоки, които след доставката, поради своето естество, са се смесили с други стоки, от които не може да бъдат отделени

Пример: пясък, смесен с друго вещество;

- г) при доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба и чиято доставка може да бъде осъществена не по-рано от 30 дни и чиято действителна стойност зависи от колебания на пазара, които не може да бъдат контролирани от търговеца

Пример: поръчване на вино от бъдеща реколта;

- h) когато потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети с цел извършване на неотложна поправка или поддръжка. Ако при това посещение търговецът предостави услуги в допълнение към специално поисканите от потребителя (поправка или поддръжка), правото на отказ важи за тези допълнителни услуги или стоки. По същия начин, ако при посещението търговецът достави стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на поправката или поддръжката, правото на отказ важи за тези стоки

Пример: поискана поправка на покрив след повреда (напр. след буря). Ако в допълнение към поправката на покрива потребителят реши да купи тухли от същия търговец, по принцип срокът за отказ ще важи за тези тухли. Също така, ако потребителят реши да постави допълнителен слой изолация на покрива, по

принцип правото на отказ ще важи за тази услуга;

- i) при доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката

Пример: DVD, продавано в пластмасова опаковка, която потребителят е отворил;

- j) при доставка на вестници, периодични издания или списания, с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания

Пример: ежедневници;

- k) при договори, сключени по време на публичен търг

Пример: публичен търг на картини. Имайте предвид, че това не важи за аукционни платформи като eBay;

- l) при предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, при транспорт на стоки, услуги по отдаване на автомобили под наем, кетъринг или услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок на изпълнение;

Пример: резервация на стая в хотел за даден уикенд;

- m) при предоставянето на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя и потвърждение, че по този начин ще загуби правото си на отказ

Пример: сваляне на приложение за мобилен

телефон, ако то е започнало и потребителят е потвърдил, че губи правото си на отказ⁶.

Ако искате да сте сигурни, че потребителят изразява съгласие в съответствие със законодателството, че няма да има право на отказ, може да поискате от него да даде съгласието под следната форма: „С настоящото се съгласявам за незабавното изпълнение на договора и потвърждавам, че ще загубя правото си на отказ от договора, след като свалянето или прякото излъчване на цифровото съдържание започне“.

Както бе обяснено в модул 1, Директивата относно правата на потребителите не се прилага при някои определени видове договори (например договорите за здравно обслужване или за финансови услуги, или за придобиване на недвижимо имущество). В тези случаи правото на отказ съществува единствено по силата на разпоредбите на други приложими секторни законодателни актове (напр. Директива 2008/48/ЕО относно потребителските кредити).

Нови правила от 28 май 2022 г.

Съгласно новите правила на ДПП държавите-членки могат:

- да удължат срока на правото на отказ от 14 на 30 дни (България запази срока от 14 дни).

- да дерогират няколко изключения от правото на отказ⁷ (т.е. потребителят има право на отказ в някои случаи, в които преди не е имал) ...

... за договори, сключени при:

1) Нежелано посещение от търговец в дома на потребителя

2) Екскурзии, организирани от търговец с цел или ефект от популяризиране или продажба на продукти за потребителя.

Тези опции имат за цел да позволят на държавите-членки да осигурят на потребителите допълнителна защита по отношение на изброените специфични канали за продажба.

Не забравяйте, че преди сключването на договора трябва да информирате потребителите за възможността от правото на отказ и неговия срок (вижте Модул 1). Ето защо, ако продавате чрез тези канали, не забравяйте да проверите дали в съответната държава-членка(и), където продавате, срокът за отказ е 14 или 30 дни.

Пример: Ако след 28 май 2022 г. продавате костюми по поръчка по домовете на потребителите без предварителна покана в държава-членка, която прилага тези опции, потребителят има право да се откаже от продажбата в рамките на 30 дни от доставката дата.

Трябва ли да информирам потребителите за правото им на отказ?

Да, трябва. В случаите, в които правото на отказ съществува, за да бъде то ефективно, търговецът е длъжен да информира потребителя за този факт и за начина, по който може да се откаже от договора⁸. Информацията, която трябва да се предостави на потребителя за правото на отказ, трябва да включва:

- условията
- сроковете
- начина за упражняване на правото на отказ

потребителите. За повече подробности и примери, моля вижте раздел "Какви са изключенията за правото на отказ?" в този модул.

⁸ Вж. модул 1 за изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.

⁶ Вж. точка а): потребителят трябва да даде предварителното си изрично съгласие и да потвърди, че ще загуби правото на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца.

⁷ Тези регулаторни възможности, оставени на държавите-членки, ще се отнасят до букви а), б), с) и d) от член 16 на Директива за правата на

- факта, че потребителят поема разходите за връщане на стоките
- факта, че ако потребителят се откаже от договора, след като е поискал започване на услугите, той/тя трябва да заплати пропорционални разходи за услугата, която е ползвал до момента
- ако е приложимо – факта, че потребителят няма право на отказ (вж. изключенията по-горе), или обстоятелствата, при които той/тя губи това право
- стандартния формуляр за отказ (вж. по-долу или в Приложение 1)

Търговецът може да предостави на потребителя повече права от изискуемите по закон, например по-дълги срокове, но при всички случаи той/тя трябва да гарантира, че потребителят получава най-малкото цялата информация за правото на отказ, изисквана съгласно закона.

И за договорите от разстояние, и за тези, сключени извън търговски обект, търговецът трябва да предостави на потребителя стандартен формуляр за отказ от договора на траен носител (хартия, диск и др.).

При онлайн договор това може да бъде например имейл, съдържащ формуляра. Интернет сайтът не може да се счита за предоставяне на информация на траен носител, тъй като той не е постоянен, а променящ се носител. Ето защо не е достатъчно търговецът само да насочи потребителя към конкретна уебстраница.

Какво представлява стандартният формуляр за отказ?

Стандартен формуляр за отказ, приложим в целия Съюз, е даден в самата директива⁹. Този стандартен формуляр за отказ, който може да намерите и в Приложение 1, трябва да бъде предоставен на потребителя:

- Стандартен формуляр за отказ (попълнете и върнете този формуляр само ако желаете да се откажете от договора)
- До [името на търговеца, неговият географски адрес и електронният му адрес се попълват от търговеца]:
- С настоящото уведомявам/уведомяваме (*), че се отказвам/отказваме (*) от сключения от мен/нас (*) договор за покупка на следните стоки (*)/за предоставяне на следната услуга (*)
- Поръчано на (*)/получено на (*)
- Име на потребителя(ите)
- Адрес на потребителя(ите)
- Подпис на потребителя(ите) (само в случай че настоящият формуляр е на хартия)
- Дата
- (*) Ненужното се зачертава.

Много е важно потребителят да се информира ясно и разбираемо за правото на отказ и да му се предостави стандартният формуляр. Това позволява на потребителите да упражнят правото ефективно, а на Вас да избегнете отрицателните последици (вкл. евентуални санкции) поради неизпълнение (вижте въпроса за последствията при неинформирание на потребителите за правото на отказ).

⁹ Вж. приложение I, част Б от Директивата относно правата на потребителите.

Имайте предвид, че освен чрез имейл и други форми на комуникация, можете да предложите на потребителя варианта с електронно попълване и подаване на уебсайта на компанията на стандартния формуляр за отказ или на равностойна декларация. В такива случаи трябва незабавно да изпратите на траен носител потвърждение до потребителя за получаването на отказа.

Как се изчислява срокът за отказ?

Във всички държави членки срокът за отказ е четиринайсет дни. При договорите за **продажба** четиринайсетдневният срок започва да тече от момента, в който потребителят влезе във владение на стоката (или последната стока/част в случай на множество стоки или стока, състояща се от множество поръчани партии или части). Например при онлайн покупка на рокля потребителят има право да се откаже от договора в срок до 14 дни от получаването на роклята и след това, за да върне роклята, разполага с още 14 дни от датата на информиране на търговеца за отказа.

При договорите за **услуги** и за онлайн **цифрово съдържание** срокът започва да тече от момента на сключване на договора. Например потребител, записал се за онлайн езикови курсове, има правото да се откаже от договора в срок до 14 дни от сключване на този договор. При договорите със **смесена цел** началото на срока зависи от основната цел на конкретния договор, т.е. дали договорът е преобладаващо за продажба или за услуги, като ще важат съответно приложимите норми за договорите за продажба или тези за договорите за услуги. Например в случай на покупка от разстояние на радиоапарат за кола, който изисква сравнително

просто инсталиране, срокът ще започне от момента, в който радиоапаратът бъде доставен, докато при сключване на онлайн договор за организирането на семинар, който включва и раздаване на химикали и листове на участниците, началото на срока за отказ ще започне в момента на сключването на този договор, понеже той е преди всичко договор за услуги.

Неделите и официалните неработни дни се включват в 14-те дни. Ако обаче последният от 14-те дни е неделя или официален неработен ден, срокът за отказ изтича в края на следващия работен ден.

Например, ако 14-дневният срок за отказ за потребител от Франция приключи в понеделник - 14 юли, то той трябва да бъде удължен до вторник - 15 юли, тъй като 14 юли е официален празник (Национален празник) във Франция.

Потребителят е упражнил своевременно правото на отказ, ако е изпратил съобщението, с което се отказва от договора, в рамките на предвидения срок от четиринайсет календарни дни. Потребителят трябва да докаже, че решението за отказ е направено в рамките на тези четиринайсет календарни дни. Ако се откаже от договора, потребителят има още 14 дни, за да върне стоката.

NB: Не забравяйте, че от 28 май 2022 г. в някои случаи държавите-членки може да са удължили срока на отказ на 30 дни (вижте карето на страница 11).

Нови правила от 28 май 2022 г.

Не забравяйте, че някои държави-членки могат да удължат срока на правото на отказ от 14 на 30 дни за договори, сключени при нежелани посещения от търговец в дома на потребител или екскурзии, организирани от търговец (вижте карето на страница 12).

Може ли правото на отказ да бъде изключено?

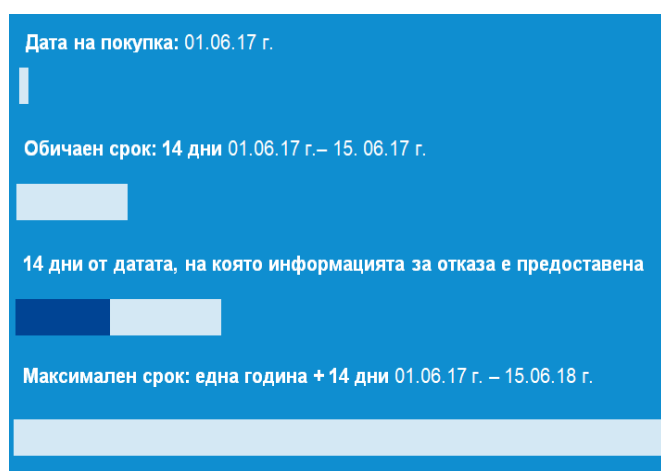
Правото на отказ е гарантирано от законодателството. То не може в никакъв случай да бъде изключвано или ограничавано.

Всяко изключване или ограничаване на правото на отказ ще бъде незаконосъобразно и вероятно ще бъде класифицирано като нарушаване на правилата за неравноправните условия на договора и нелоялните търговски практики¹⁰.

Не забравяйте, че има някои законови изключения от правото на отказ в определени случаи, които обяснихме по-горе.

Какви са последствията, ако не информирате потребителите за правото им на отказ?

Информирането на потребителя за правото на отказ, преди да сключи потребителски договор, е много важно¹¹.



Ако не информирате потребителя за правото му на отказ, срокът, в който може да прекрати договора, се удължава с 12 месеца! Това означава, че потребител, който не е информиран правилно за правото си на отказ, разполага с 12 месеца и 14 календарни дни да анулира въпросния договор.

В случай че сте забравили да предоставите информация за правото на отказ преди сключването на договора, препоръчително е да уведомите потребителя възможно най-скоро за това му право (и при всички случаи в срок до 12 месеца), при което той ще разполага с 14 календарни дни от датата на уведомяването.

Нови правила от 28 май 2022 г.

Не забравяйте, че някои държави-членки може да са удължили срока на правото на отказ от 14 на 30 дни за договори, сключени при посещения от търговец в дома на потребител или екскурзии, организирани от търговец (вижте карето на страница 12).

По какъв начин потребителят може да се откаже от договора?

Потребителите може да избират начина, по който да Ви информират за решението си за отказ от договора. Декларацията обаче, в която се изразява решението за отказ, трябва да бъде недвусмислена. Простото връщане на стоките, без никаква декларация, че се прави отказ от договора, не е достатъчно. Потребителите може да използват стандартния формуляр за отказ, който Вие като търговец сте им предоставили преди сключването на договора, но не са длъжни да следват непременно него. Тъй като „тежестта на доказване“,

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

¹¹ Вж. модул 1 за изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.

че е направен отказ от договора в рамките на 14-дневния календарен срок, е на потребителя, в негов интерес е да използва траен носител. Ако търговецът предложи на потребителя варианта за изпращане на декларацията за отказ по електронен път през уебсайта му и потребителят използва този вариант, то търговецът трябва да изпрати на потребителя потвърждение (на траен носител).

Търговецът не може да откаже упражняването на правото на отказ в предвидения срок.

Потребителят не е длъжен да дава обяснения за отказа си и не трябва да плаща никакви разходи, освен тези за връщане на стоките, ако търговецът го е информирал, че ще трябва да ги поеме.

Може ли потребител да използва продукта преди отказа?

Ако искат да ползват правото си на отказ, потребителите нямат право да използват продукта. Те обаче може да проверят и изпробват стоките до степен, необходима, за да се уверят в естеството, характеристиките и доброто функциониране на закупените стоки. Това на практика означава, че потребителят може само да борава с продукта и да го огледа по същия начин, по който би го сторил в традиционен магазин. Например потребителят може да пробва нов костюм в магазин, без да сваля етикетите. Той обаче няма да има право да конфигурира софтуер на своя лаптоп¹².

Ако потребителят е боравил с продуктите или ги е използвал в степен, повече от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране, той не губи правото си на отказ, но

трябва да обезщети търговеца за намалената им стойност.

Например потребител няма право да купи рокля по интернет, да я облече еднократно (напр. на сватбено тържество) и след това да се откаже от договора, и да върне роклята. В такъв случай търговецът може да поиска от потребителката да плати някаква част за намалената стойност.

Кой трябва да докаже намаляването на стойността на продукта?

Ако потребител се откаже от договор, след като е използвал продукта, тежестта на доказване, че стойността на продукта е намаляла, е на търговеца.

Поради тази причина, ако извършвате дейности, включващи договори за продажба, сключени извън търговски обект или от разстояние, препоръчваме Ви да си изградите система, позволяваща Ви да проверявате дали потребителят е използвал или е боравил със стоките неправилно.

Създаването на механизъм за проверка дали даден продукт е бил използван, ще е от полза в случай на спор с потребителя. В определени случаи може например да използвате специално създаден инструмент или процедура за проверка. Разходите за тази проверка обаче ще бъдат за Ваша сметка.

Имайте предвид, че в случаи, когато търговецът не е информирал за правото на отказ и периодът е удължен на 12 месеца, потребителят може да се откаже от договора след доста време, през което той е използвал ефективно продукта, без да носи отговорност за произтичащото износване.

¹² На стр. 55 от Ръководството във връзка с Директивата относно правата на потребителите може да намерите повече

практически примери: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_bg.pdf

Законодателството на ЕС не регламентира правоприлагането, що се отнася до отговорността на потребителя за намалената стойност на стоките. Прилага се общото договорно и процесуално право на държавите членки и на търговците може да е позволено например да намалят сумата за възстановяване.

Последици от отказа

Когато потребител Ви информира за отказа си, той се освобождава от включените в договора задължения.

Потребителят заплаща разходите за връщане на стоките, освен ако е било договорено, че те ще бъдат за сметка на търговеца. Търговецът обаче трябва да информира потребителя ясно и преди сключване на договора за това, че потребителят следва да плати разходите за връщането на стоката. Ако търговецът не го направи, той ще трябва да поеме разходите по връщането.

Ако потребителят реши да се откаже от договор, трябва да му възстановите всички плащания, които

сте получили от него. Възстановяването трябва да бъде извършено по същия начин, по който е бил платен продуктът (т.е. не се разрешава възстановяване чрез замяна на плащането с ваучери за нова покупка). Например ако потребителят реши да върне книгата, която е купил от Вас онлайн с кредитната си карта, трябва да му възстановите пълната цена на книгата, включително всички такси и разходи за доставка, на сметката, свързана с използваната за плащане кредитна карта

Търговецът трябва да възстанови цялата сума, получена от потребителя, в срок до 14 календарни дни, считано от деня, в който е бил информиран за решението за отказ от договора.

Възстановяването обаче може да бъде задържано, до момента, в който:

- търговецът получи стоките или
- търговецът получи доказателство, че стоките са изпратени, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

Нови правила от 28 май 2022 г.

Понастоящем правото на отказ съгласно ДПП се прилага само за договори, при които потребителите са задължени да платят цена. Съгласно новите правила потребителите имат право на отказ и когато не са платили за цифрово съдържание и/или дигитална услуга, но предоставят лични данни (освен ако тези данни са необходими за предоставяне на цифрово съдържание).

1) Нови задължения за търговците

- Моля, имайте предвид, че се изисква да спазвате разпоредбите на Общия регламент за защита на данните („GDPR“),¹³

- Трябва да се въздържате от използване на каквото и да е съдържание, различно от лични данни, предоставено или създадено от потребителя, когато използвате цифровото съдържание или цифровата услуга, която сте предоставили,

¹³ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица по отношение на обработката на лични данни и относно свободното движение на

такива данни и отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на данните) (Текст от значение за ЕИП)

- Когато е приложимо, по искане на потребителя трябва да му предоставите всяко съдържание, различно от лични данни, предоставено или създадено от потребителя при използване на предоставеното от вас цифрово съдържание или цифрова услуга,

- Потребителят има право да изтегли това цифрово съдържание безплатно и свободно, в разумен срок и в използваем и машинно четим формат.

- Ако потребителят реши да се откаже от договора, можете да предотвратите по-нататъшното използване на цифровото съдържание или цифровата услуга от потребителя, като направите цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или деактивирате потребителския му акаунт.

2) Нови задължения за потребителите.

- Ако потребителят реши да се откаже от договора, той/тя трябва да се въздържа от използването на цифрово съдържание или цифрова услуга и от предоставянето им на трети страни.

Четири основни правила може да бъдат систематизирани:

1. Потребителят има право да се откаже от договор в срок от 14 календарни дни от доставката на стоките или сключването на договор за услуги (с изключение на случаите, когато цифрово съдържание е предоставено на нематериален носител – ако изпълнението е започнало (т.е.

потребителят е започнал да сваля съдържанието) и потребителят е: а) дал предварително съгласието си и б) е потвърдил, че ще загуби правото си на отказ;

2. Правото на потребителя на отказ се удължава за срок до една година, ако търговецът не го информира за наличието на това право;
3. Търговецът трябва да възстанови напълно платената от потребителя сума в срок до 14 календарни дни, считано от деня, в който е получил уведомлението за отказа, но той може да задържи изплащането, докато получи обратно стоките или съответно доказателство, че потребителят е изпратил стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано;
4. Потребителят трябва да върне продукта в срок до 14 календарни дни от деня, в който е уведомил търговеца за решението си за отказ.

Какви са санкциите, ако търговецът не спазва правилата за правото на отказ?

Както вече беше посочено, ако не предоставите на потребителя информацията за правото на отказ, това право се удължава за допълнителен период до една година.

Освен това, ако търговецът не изпълни някое от правилата, свързани с нарушаване на националните норми, с които се транспонира Директивата относно правата на потребителите, при което държавите членки определят възпиращи санкции.¹⁴

санкция от 5 000 000 евро. Тези суми се дължат за нарушения или на Директивата относно нелоялните търговски практики, или на

¹⁴ Например в Италия в член 27 от Потребителския кодекс е определена минимална глоба от 5000 евро и максимална финансова

Нови правила от 28 май 2022 г.

По-ефективни санкции за трансгранични нарушения

Актуализираната ДПП подсили националните органи за защита на потребителите да се справят с нарушенията, засягащи много потребители в ЕС. Досега, когато търговец нарушава правилата за защита на потребителите, санкциите варираха в различните държави и често са минимални дори при сериозни нарушения. Новите правила предоставиха на националните власти правомощията да налагат координирано ефективни, пропорционални и възпиращи санкции, когато работят съвместно по трансгранични нарушения, които засягат едновременно потребители от няколко държави-членки на ЕС.

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

Следва да се има предвид също така, че правата, определени от ДПП биха могли да бъдат прилагани и в колективни производства от 25 юни 2023 г. в съответствие с новата Директива (ЕС) 2020/1828¹⁵ относно Представителните Искове за защита на колективните интереси на потребителите („ДПИ“) ¹⁶.

Директивата относно правата на потребителите, или и на двете едновременно. В случай на повтарящо се неспазване на разпоредбите органът може да разпорежи преустановяване на дейността на търговеца за период, ненадвишаващ 30 дни. Във Франция в преразгледания Потребителски кодекс от 2016 г. са определени глоби в размер до 3000 евро (за физическите лица) или до 15 000 евро (за юридическите). В Кипър нарушаването на Директивата относно правата на потребителите се наказва с до 5% от годишния оборот или до 200 000 евро. В Латвия наказанията са до 10% от годишния оборот с

Какво се случва с трансграничните продажби

Разпоредбите за правото на отказ са напълно хармонизирани в ЕС. Това означава, че между държавите членки няма разлики и правата и задълженията Ви са едни и същи в целия Съюз. Единствените разлики биха могли да бъдат, както бе споменато, в размера на санкциите, определен от държавите членки.

За да сте наясно кое национално законодателство е приложимо по отношение на санкциите, прочетете по-долу. Важно е също така да обърнете внимание на раздела за компетентните съдилища, който може да се окаже полезен в случай на спор, свързан с правото на отказ.

Особено отношение към продажбите Ви, насочени към потребители, пребиваващи в други страни-членки

Съгласно законодателството на ЕС¹⁷, ако Вашите търговски дейности са насочени към потребители в страни от ЕС, различни от Вашата, обикновено законодателството, което е приложимо към договора Ви с чуждестранния потребител, е това на страната, в която той живее. Ако и двамата сте избрали различно законодателство, този избор не може да лиши чуждестранния Ви потребител от

максимален размер от 100 000 евро, а в Нидерландия до 1% от годишния оборот или до 900 000 евро.

Вж. също така таблицата със санкциите в модул 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

¹⁵ Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно представителни действия за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО. – оправи форматирането на бележки 15 и 16!!!

¹⁶ Виж Модул 5.

¹⁷ По-специално Регламент № 593/2008, известен като „Рим I“.

защитата, която предоставят задължителните разпоредби в държавата на местоживеене.

Следователно, ако например Вашият уебсайт е насочен към потребители в друга държава членка, трябва да проверите например дали тази държава - членка налага езикови изисквания по отношение на преддоговорната информация ¹⁸ (за повече инфорамиця, виж Модул 1). Ако случаят е такъв, Вие трябва да предоставите на потребителя преддоговорната информация на езика, определен от тази държава членка. В по-общ план, когато рекламирате или предлагате Вашите стоки или услуги в други държави членки, трябва да спазвате стандарта на защита според потребителското право на страните, в които оперирате.

При какви условия можете да се счита, че сте насочили търговската си дейност към потребители в друга страна-членка?

Съдът на Европейския съюз е определил редица неизчерпателни критерии, позволяващи да се установи дали Вашата търговска или професионална дейност е „насочена“ към определена държава членка. Тези критерии включват например използването на езици или валути, различни от обичайно използваните в държавата членка, в която е установена Вашата фирма, посочването на телефонни номера с международен код, употребата на име на домейн от

първо ниво, различно от това на държавата членка, в която е установена Вашата фирма¹⁹.

Ако обаче Вашите дейности не са насочени към други страни в Съюза, а потребител от друга държава – членка на ЕС, се обърне към Вас по собствена инициатива, се прилага Вашето национално законодателство.

Какво означава на практика това за Вас?

Кое законодателство се прилага при трансграничните Ви договори?

На пръв поглед може да изглежда сложно за един малък търговец да спазва законодателствата на различни държави. Това може да откаже някои търговци да предлагат своите стоки или услуги зад граница. На практика обаче:

1. Законодателството на ЕС хармонизира важна част от правилата за потребителската защита. Това означава, че същите правила се прилагат във всички европейски държави.
2. Дори за някои елементи все още да има разлики между държавите членки, това не означава, че не може да сключвате договори с потребителите, изготвени съгласно Вашето законодателство: както бе обяснено по-горе, може да се споразумеете с потребителя да се прилага друго законодателство, при което Вие трябва само да спазвате задължителното потребителско право на държавата-членка, в която живее потребителят.

прилагането на Директивата за правата на потребителите, 15 държави-членки на ЕС са въвели езикови изисквания в националното си законодателство (стр.29-32).

¹⁹ За повече информация вижте съединените дела на Съда C 585/08 и C 144/09, Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH.

¹⁸ Съгласно член 6, параграф 7 от Директивата за правата на потребителите, държавите-членки имаха регулаторен избор да запазят или въведат в националното си законодателство езикови изисквания относно договорната информация при сделките от разстояние и извън търговските обекти, за да гарантират, че потребителят разбира лесно тази информация. Според изследване на Европейската комисия относно

3. На практика задължителното потребителско законодателство в друга държава-членка ще има значение само ако неговите правила предлагат по-голяма защита от тези във Вашата правна система или законодателството, за което сте се споразумели с потребителя. Такъв може да бъде например случаят ако срокът на законовата гаранция според законодателството в страната на потребителя е по-голям от този съгласно Вашето национално законодателство.
4. Чрез обучителните модули „Готови за потребителското право“ ще сте предварително наясно какви допълнителни изисквания е възможно да са приложими в държава-членка, към която смятате да насочите търговската си дейност.
5. Въпросът за приложимото законодателство често пъти ще има значение само ако между Вас и потребителя възникне несъгласие. Много недоразумения може да бъдат решени по взаимно съгласие или чрез фирмения Ви отдел за жалби.

Когато възникне спор по такъв трансграничен договор, кой съд е компетентен?

Ако, когато предлагате своите стоки или услуги, насочвате дейностите си към потребители в друга държава от ЕС и имате спор потребител от друга държава в Съюза, имайте предвид, че компетентният съд за разрешаването на този спор винаги ще бъде този на страната, в която живее потребителят. Не може да съдите потребителя в съд на друга държава и ако определите във Вашите общи условия подобна възможност, рискувате сериозна глоба. За сметка на това потребителят има възможността да Ви даде под съд също и във Вашата държава. При трансгранични случаи, за да бъде решаването на спорове малко по-лесно, ЕС създаде платформа за ОРС, която позволява комуникация между системите за АРС в различните държави членки²⁰.

Пример: Ако сте френски търговец, установен в Северна Франция, а продавате продуктите си на белгийски потребители в Белгия, не може да впишете в общите си условия, че в случай на спор единствените компетентни за разрешаването му съдилища са тези в Северна Франци

²⁰ Вж. модул 5 от наръчника.

Контролен списък за търговците

За по-сигурно винаги проверявайте:

1. дали съществува право на отказ на потребителя за вида потребителски договор, който сключвате; ☐
2. дали сте информирали своевременно и ясно потребителя за правото му на отказ; ☐
3. дали сте информирали своевременно и ясно потребителя, че в случай на решение за отказ от договора, той трябва да поеме разходите за връщане на продукта на търговеца; ☐
4. дали сте предоставили на потребителя стандартния формуляр за отказ; ☐
5. дали, ако потребителят реши да се откаже от договор, спазвате всички задължения и особено тези за пълно връщане на парите на потребителя. ☐

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – Стандартен формуляр за отказ съгласно приложение I, част Б от Директивата относно правата на потребителите

(Попълнете и върнете този формуляр само ако желаете да се откажете от договора):

- До [името на търговеца, неговият географски адрес и когато е приложимо, електронният му адрес се попълват от търговеца]:
- С настоящото уведомявам/уведомявам (*), че се отказвам/отказвам (*) от сключения от мен/нас (*) договор за покупка на следните стоки (*)/за предоставяне на следната услуга (*)
- Поръчано на (*)/получено на (*)
- Име на потребителя(ите)
- Адрес на потребителя(ите)
- Подпис на потребителя(ите) (само в случай че настоящият формуляр е на хартия)
- [Дата]

(*) Ненужното се зачертава.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022