

Този текст служи само за информационни цели и няма правно действие. Институциите на Съюза не носят отговорност за неговото съдържание. Автентичните версии на съответните актове, включително техните преамбюли, са версиите, публикувани в Официален вестник на Европейския съюз и налични в EUR-Lex. Тези официални текстове са пряко достъпни чрез връзките, публикувани в настоящия документ

► **V** 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

(текст от значение за ЕИП)

(ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64)

Изменена със:

		Официален вестник		
		№	страница	дата
► <u>M1</u>	Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година	L 326	1	11.12.2015 г.
► <u>M2</u>	Директива (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 година	L 328	7	18.12.2019 г.

▼B**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

(текст от значение за ЕИП)

ГЛАВА I

ПРЕДМЕТ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПРИЛОЖНО ПОЛЕ*Член 1***Предмет**

Целта на настоящата директива е чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, като сближи някои аспекти на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите-членки относно договорите, сключени между потребители и търговци.

*Член 2***Определения**

За целите на настоящата директива се прилагат следните определения:

1. „потребител“ означава всяко физическо лице, което като страна по договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива, действа извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия;
2. „търговец“ означава всяко физическо лице или юридическо лице, независимо дали е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез посредничеството на друго лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия във връзка с договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива;

▼M2

3. „стоки“ означава стоки съгласно определението в член 2, точка 5 от Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾;

▼B

4. „стоки, изработени по поръчка на потребителя“ означава стоки, които не са изработени предварително, а въз основа на индивидуален избор или решение на потребителя;

⁽¹⁾ Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. 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 (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 28).

▼ M2

- 4а. „лични данни“ означава лични данни съгласно определението в член 4, точка 1 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾;
5. „договор за продажба“ означава всеки договор, по силата на който търговецът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, включително всеки договор, чийто предмет са както стоки, така и услуги;
6. „договор за услуга“ означава всеки договор, който не е договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя услуга, включително цифрова услуга;

▼ B

7. „договор от разстояние“ означава всеки договор, сключен между търговеца и потребителя в рамките на организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително и момента на сключване на договора;
8. „договор извън търговския обект“ означава всеки договор между търговеца и потребителя:
- а) сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца;
 - б) за който при същите обстоятелства като посочените в буква а) е направено предложение за сключване на договор от потребителя;
 - в) сключен в търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние непосредствено след като е осъществен личен и индивидуален контакт с потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца, при едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя; или
 - г) сключен по време на пътуване, организирано от търговеца с цел или резултат насърчаване продажбата на стоки или услуги на потребителя;
9. „търговски обект“ означава:
- а) всеки недвижим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява постоянно дейността си; или
 - б) всеки движим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява обичайно дейността си;
10. „траен носител“ означава всеки инструмент, даващ възможност на потребителя или на търговеца да съхранява информация, изпратена лично до него, по начин, който позволява използването ѝ за период от време, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява идентичното възпроизвеждане на съхранената информация;

⁽¹⁾ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

▼ M2

11. „цифрово съдържание“ означава цифрово съдържание съгласно определението в член 2, точка 1 от Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾;

▼ B

12. „финансова услуга“ означава всяка услуга, свързана с банкова дейност, кредитиране, застраховане, лично пенсионно осигуряване, инвестиране или плащане;
13. „публичен търг“ означава метод на продажба, при който стоки или услуги се предлагат от търговеца на потребителя, който присъства или има възможност да присъства лично на търга, чрез процедура на прозрачно, конкурентно наддаване, ръководена от провеждащ търга, като спечелилият наддаването участник е длъжен да закупи стоките или услугите;
14. „търговска гаранция“ означава всеки ангажимент от страна на търговец или производител („гарант“) към потребителя, в допълнение към неговите правни задължения, произтичащи от гаранцията за съответствие, да възстанови заплатената цена или да замени или поправи стоките, или да предостави сервизно обслужване за стоките, по какъвто и да било начин, ако те не отговарят на спецификациите или евентуално на други изисквания, несвързани със съответствието, посочени в заявлението за предоставяне на гаранция или в съответната реклама, направена в момента на сключване на договора или преди неговото сключване;
15. „допълнителен договор“ означава договор, по силата на който потребителят придобива стоки или услуги във връзка с договор от разстояние или с договор извън търговския обект, като тези стоки и услуги се предоставят от търговеца или от трето лице въз основа на договореност между третото лице и търговеца;

▼ M2

16. „цифрова услуга“ означава цифрова услуга съгласно определението в член 2, точка 2 от Директива (ЕС) 2019/770;
17. „онлайн място за търговия“ означава услуга, която чрез използване на софтуер, включително уебсайт, част от уебсайт или приложение, управляван от търговеца или от негово име, позволява на потребителите да сключват договори от разстояние с други търговци или потребители;
18. „доставчик на онлайн място за търговия“ означава всеки търговец, който предоставя онлайн място за търговия на потребители;
19. „съвместимост“ означава съвместимостта съгласно определението в член 2, точка 10 от Директива (ЕС) 2019/770;
20. „функционалност“ означава функционалността съгласно определението в член 2, точка 11 от Директива (ЕС) 2019/770;
21. „оперативна съвместимост“ означава оперативната съвместимост съгласно определението в член 2, точка 12 от Директива (ЕС) 2019/770.

⁽¹⁾ Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 1).

▼ B*Член 3***Приложно поле****▼ M2**

1. Настоящата директива се прилага при условията и до степента, предвидени в разпоредбите ѝ, към всички договори, сключени между търговец и потребител, по силата на които даден потребител заплаща или се задължава да заплати цената. Тя се прилага за договорите за доставка на вода, газ, електрическа енергия или за централно отопление, включително от публични доставчици, доколкото тези стоки се предоставят на договорна основа.

1а. Настоящата директива се прилага също, когато търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, или цифрова услуга на потребителя, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел предоставяне на цифровото съдържание, което не се предоставя на материален носител, или на цифровата услуга в съответствие с настоящата директива или за да позволи на търговеца да изпълни приложимите към него правни изисквания, като търговецът не обработва тези данни за каквито и да било други цели.

▼ B

2. Ако някоя от разпоредбите на настоящата директива противоречи на разпоредба на друг акт на Съюза, регулиращ конкретни сектори, разпоредбата на другия акт на Съюза има предимство и се прилага за тези конкретни сектори.

3. Настоящата директива не се прилага за договори:

- а) за социални услуги, включително социално настаняване, грижи за деца и подкрепа за семейства и лица, които постоянно или временно са в нужда, включително дългосрочни грижи;
- б) за здравно обслужване, така както е определено в член 3, буква а) от Директива 2011/24/ЕС, независимо от това дали услугите се предоставят от здравни заведения;
- в) за хазартни дейности, които включват правенето на залози с материална стойност в игри на късмета, включително лотарии, хазарт в казина и транзакции по залагане;
- г) за финансови услуги;
- д) за придобиването или прехвърлянето на недвижимо имущество или за учредяването, придобиването или прехвърлянето на ограничени вещни права върху недвижимо имущество;
- е) за строеж на нови сгради, съществено преустройство на съществуващи сгради и отдаване под наем на жилища за жилищни нужди;

▼ M1

ж) за пакетни туристически пътувания съгласно определението в член 3, точка 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

▼ M1

Член 6, параграф 7, член 8, параграфи 2 и 6, членове 19, 21 и 22 от настоящата директива се прилагат *mutatis mutandis* за туристическите пакети съгласно определението в член 3, точка 2 от Директива (ЕС) 2015/2302 по отношение на пътуващи, съгласно определението в член 3, точка 6 от посочената директива;

▼ B

- з) които попадат в приложното поле на Директива 2008/122/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 14 януари 2009 г. относно защитата на потребителите по отношение на някои аспекти на договорите за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна ⁽¹⁾;
- и) които, в съответствие с правото на държавите-членки, са сключени от лице на публична длъжност, което има законово задължение да бъде независимо и безпристрастно и трябва да гарантира, като предоставя всеобхватна правна информация, че потребителят сключва договора въз основа на внимателно правно обмисляне и със знание на правното му значение и обхват;
- й) за доставка на храни, напитки или други стоки за текущо потребление в домакинството, които се доставят физически от търговец при чести и редовни разносни обиколки до дома, жилището или работното място на потребителя;

▼ M2

- к) за услуги за превоз на пътници, с изключение на член 8, параграф 2 и членове 19, 21 и 22;

▼ B

- л) сключени чрез автомати за продажба или автоматизирани търговски обекти;
- м) сключени с телекомуникационни оператори чрез обществени телефони за използването на тези телефони или сключени с цел осъществяване от потребителя на една-единствена връзка по телефон, интернет или факс;

▼ M2

- н) за всички стоки, продавани при принудително изпълнение или чрез други съдебни мерки.

▼ B

4. Държавите-членки могат да решат да не прилагат настоящата директива и да не запазят или да не въвеждат съответни национални разпоредби за договори извън търговския обект, при които плащането, което трябва да бъде направено от потребителя, не надвишава 50 EUR. Държавите-членки могат да определят по-ниска стойност в своето национално законодателство.

5. Настоящата директива не засяга националното общо договорно право, като правилата относно действителността, сключването или действието на договора, доколкото аспектите на общото договорно право не са уредени в настоящата директива.

6. Настоящата директива не препятства търговците да предлагат на потребителите договорни условия, които надхвърлят защитата, предвидена в настоящата директива.

⁽¹⁾ ОВ L 33, 3.2.2009 г., стр. 10.

▼B*Член 4***Равнище на хармонизация**

Държавите-членки не могат да запазват или въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да гарантират различно равнище на защита на потребителите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго.

ГЛАВА II

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ДОГОВОРИ, РАЗЛИЧНИ ОТ ДОГОВОРИТЕ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ИЛИ ДОГОВОРИТЕ ИЗВЪН ТЪРГОВСКИЯ ОБЕКТ*Член 5***Изисквания за предоставяне на информация за договори, различни от договорите от разстояние или договорите извън търговския обект**

1. Преди потребителят да се обвърже с договор, различен от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, или със съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя следната информация по ясен и разбираем начин, ако тази информация не е ясна от контекста:

- а) основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и съобразно стоките или услугите;
- б) самоличност на търговеца, например неговото търговско наименование, географски адрес, на който е установен, и неговия телефонен номер;
- в) крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци или, когато естеството на стоките или услугите е такова, че цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, начина, по който цената трябва да се изчисли, както и, когато е приложимо, всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси или, когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими;
- г) когато е приложимо, условията на плащане, доставка, изпълнение, времето, в което търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугата, и предвидения от търговеца начин за разглеждане на жалби;

▼M2

- д) в допълнение към напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоките, цифровото съдържание и цифровите услуги, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции, когато е приложимо, както и условията по тях;

▼B

- е) срока на договора, когато е приложимо, или, ако договорът е безсрочен или се продължава автоматично, условията за неговото прекратяване;

▼M2

- ж) когато е приложимо, функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита, на стоките с цифрови елементи, на цифровото съдържание и на цифровите услуги;

▼ M2

- з) когато е приложимо, всяка съответна съвместимост и оперативна съвместимост на стоките с цифрови елементи, цифровото съдържание и цифровите услуги, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни.

▼ B

2. Параграф 1 се прилага също за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, както и за централно отопление и за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

3. Държавите-членки не са длъжни да прилагат параграф 1 за договори, които предполагат ежедневни сделки и се изпълняват непосредствено в момента на сключването.

4. Държавите-членки могат да приемат или да запазват допълнителни изисквания за предоставяне на предоговорна информация за договори, спрямо които се прилага настоящият член.

ГЛАВА III

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ПРАВО НА ОТКАЗ ПРИ ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ И ДОГОВОРИ ИЗВЪН ТЪРГОВСКИЯ ОБЕКТ*Член 6***Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект**

1. Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или от съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

- а) основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и съобразно стоките или услугите;
- б) самоличността на търговеца, например неговото търговско наименование;

▼ M2

в) географски адрес, на който търговецът е установен, както и телефонния номер на търговеца и адреса на електронната му поща; в допълнение, когато търговецът предоставя други средства за онлайн комуникация, които гарантират, че потребителят може да съхранява всяка писмена кореспонденция с търговеца, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител, информацията съдържа и подробности за тези други средства; всички тези средства за комуникация, предоставени от търговеца, дават възможност на потребителя бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него; когато е приложимо, търговецът предоставя географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име действа;

▼ B

г) в случай че не съвпада с адреса съгласно буква в), географския адрес на мястото на стопанска дейност на търговеца (и когато е приложимо — адреса на търговеца, от чието име той действа), на който потребителят може да изпрати евентуални жалби;

▼ B

- д) крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци или, когато естеството на стоките или услугите е такова, че цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, начина, по който трябва да се изчисли цената, и когато е приложимо, всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси и всички други разходи или, когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими. В случай на безсрочен договор или на договор, предвиждащ абонамент, крайната цена включва общите разходи за периода на отчитане. Когато тези договори предвиждат плащане на фиксирана сума, крайната цена включва също общите месечни разходи. Когато общите разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се предоставя информация за начина на изчисляване на цената;

▼ M2

- да) когато е приложимо – че цената е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения;

▼ B

- е) когато е приложимо, разходите за използване на техническото средство за комуникация от разстояние за сключването на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;
- ж) условията на плащане, доставка, изпълнение, датата, на която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугите, и когато е приложимо, предвидените от търговеца начини за разглеждане на жалби;
- з) когато съществува право на отказ, условията, срока и начина за неговото упражняване в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б;
- и) когато е приложимо, обстоятелството, че потребителят ще трябва да поеме разходите за връщане на стоките в случай на отказ, а за договорите от разстояние, ако поради своето естество стоките не могат обичайно да бъдат върнати по пощата, разходите за връщане на стоките;
- й) указанието, че в съответствие с член 14, параграф 3 потребителят е длъжен да плати на търговеца разходи в разумни граници в случаите, когато потребителят упражнява правото си на отказ след отправяне на искане в съответствие с член 7, параграф 3 или член 8, параграф 8;
- к) когато правото на отказ не е предвидено в съответствие с член 16, потребителят се уведомява, че не може да ползва право на отказ или, когато е приложимо, за обстоятелствата, при които потребителят губи правото си на отказ;

▼ M2

- л) напомняне за наличието на правна гаранция за съответствие на стоките, цифровото съдържание и цифровите услуги;

▼ B

- м) когато е приложимо, наличието и условията за съдействие на потребителите след продажбата, за извънгаранционно обслужване и за търговски гаранции;
- н) наличието на приложими кодекси за поведение, съгласно определението в член 2, буква е) от Директива 2005/29/ЕО, и по какъв начин могат да бъдат получени копия от тях, когато е приложимо;

▼ B

- o) срока на договора, когато това е приложимо, или, ако договърът е безсрочен или автоматично се удължава, условията за неговото прекратяване;
- p) когато е приложимо, минималния срок, за който потребителят има задължения по договора;
- p) когато е приложимо, наличието на депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от потребителя по искане на търговеца, и условията по тях;

▼ M2

- c) когато е приложимо, функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита, на стоките с цифрови елементи, на цифровото съдържание и на цифровите услуги;
- t) когато е приложимо, всяка съответна съвместимост и оперативна съвместимост на стоките с цифрови елементи, цифровото съдържание и цифровите услуги, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;

▼ B

- y) когато е приложимо, възможността за достъп до извънсъдебен механизъм за подаване на жалби и разрешаване на спорове, който прилага търговецът, и начините за достъп до него.

2. Параграф 1 се прилага и за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато същите не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

3. При публичните търгове информацията, посочена в параграф 1, букви б), в) и г), може да бъде заменена с равностойни данни за провеждащия търга.

▼ M2

4. Информацията, посочена в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член може да се предоставя посредством стандартните указания за отказ, посочени в приложение I, част А. Търговецът е изпълнил изискванията за предоставяне на информация, установени в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член, ако е предоставил тези указания на потребителя коректно попълнени. Позоваванията на 14-дневния срок за отказ в стандартните указания за отказ, посочени в приложение I, част А, се заменят с позовавания на 30-дневен срок в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а.

▼ B

5. Информацията, посочена в параграф 1, представлява неразделна част от договора от разстояние или договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично не се договорят за друго.

6. Ако търговецът не спазва изискванията за предоставяне на информация относно допълнителните разходи или относно другите разходи, посочени в параграф 1, буква д) или относно разходите за връщане на стоките, посочени в параграф 1, буква и), потребителят не заплаща тези разходи.

▼ B

7. Държавите-членки могат да запазят или да въведат в своето национално право изисквания за език, на който да се предоставя информацията по договора, за да гарантират, че тази информация е лесно разбираема от потребителя.

8. Изискванията за предоставяне на информация, установени в настоящата директива, допълват изискванията за предоставяне на информация, съдържащи се в Директива 2006/123/ЕО и Директива 2000/31/ЕО, и не възпрепятстват държавите-членки да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация в съответствие с тези директиви.

Без да се засяга първа алинея, ако някоя разпоредба на Директива 2006/123/ЕО или на Директива 2000/31/ЕО относно съдържанието и начина, по който следва да се предоставя информацията, противоречи на разпоредба на настоящата директива, се прилага разпоредбата на настоящата директива.

9. По отношение на спазването на изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата глава, тежестта на доказване се носи от търговеца.

▼ M2*Член 6а***Допълнителни специфични изисквания за предоставяне на информация за договори, сключени в онлайн места за търговия**

1. Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или съответно предложение от онлайн място за търговия, доставчикът на онлайн мястото за търговия, без да се засяга Директива 2005/29/ЕО, трябва да предостави на потребителя следната допълнителна информация ясно и разбираемо и по начин, съобразен със средствата за комуникация от разстояние:

- а) обща информация, налична в специален раздел на онлайн интерфейса, до която има пряк и лесен достъп от страницата, на която са представени офертите, относно основните параметри, определящи класирането, съгласно определението в член 2, параграф 1, буква м) от Директива 2005/29/ЕО, на офертите, представени на потребителя в резултат на заявката за търсене, и относителната важност на тези параметри в сравнение с други параметри;
- б) дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на заявеното от тази трета страна пред доставчика на онлайн мястото за търговия;
- в) когато третата страна, която предлага стоките, услугите или цифровото съдържание, не е търговец – че за договора не се прилагат правата на потребителите, произтичащи от правото на Съюза в областта на защитата на потребителите;
- г) когато е приложимо – как се разпределят свързаните с договора задължения между третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, и доставчика на онлайн мястото за търговия като тази информация не засяга отговорността, която доставчикът на онлайн мястото за търговия или търговецът трето лице носят във връзка с договора съгласно друга разпоредба на правото на Съюза или на националното право.

2. Без да се засяга Директива 2000/31/ЕО, настоящият член не възпрепятства държавите членки да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация за доставчиците на онлайн места за търговия. Тези разпоредби трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.

▼ **B***Член 7***Изисквания относно формата на договорите извън търговския обект**

1. По отношение на договорите извън търговския обект търговецът предоставя на потребителя информацията, предвидена в член 6, параграф 1, на хартия или, ако потребителят се съгласи, на друг траен носител. Тази информация се представя четливо на ясен и разбираем език.

2. Търговецът предоставя на потребителя копие на подписания договор или потвърждение на договора на хартия или, ако потребителят се съгласи, на друг траен носител, включително, когато е приложимо, потвърждение на предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя, в съответствие с член 16, буква м).

▼ **M2**

3. Когато потребителят желае предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договорът предвижда задължение за потребителя да плати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане върху траен носител и да потвърди, че след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца, потребителят повече няма да има право на отказ.

▼ **B**

4. При договори извън търговския обект, когато потребителят изрично е поискал услугите на търговеца за извършване на дейности по поправка или поддръжка, по силата на които договори търговецът и потребителят изпълняват незабавно договорните си задължения и плащането от страна на потребителя не надвишава 200 EUR:

а) търговецът предоставя на потребителя информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви б) и в), и информация за цената или начина на изчисляване на цената заедно с оценка на крайната цена на хартия или, ако потребителят е съгласен, на друг траен носител. Търговецът предоставя информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а), з) и к), но може да избере да не я представя на хартия или друг траен носител, ако потребителят даде изричното си съгласие;

б) потвърждението на договора, предоставено в съответствие с параграф 2 от настоящия член, съдържа информацията, посочена в член 6, параграф 1.

Държавите-членки могат да решат да не прилагат настоящия параграф.

5. Държавите-членки не могат да въведат никакви допълнителни изисквания относно формата на преддоговорната информация във връзка с изпълнението на задълженията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата директива.

*Член 8***Изисквания относно формата на договорите от разстояние**

1. По отношение на договорите от разстояние търговецът предоставя информацията, предвидена в член 6, параграф 1, или предоставя тази информация на разположение на потребителя по начин, съобразен с използваното средство за комуникация от разстояние, на ясен и разбираем език. Доколкото въпросната информация се предоставя на траен носител, тя трябва да бъде четливо написана.

▼B

2. Ако договор от разстояние, който следва да бъде сключен по електронен път, предвижда задължение за потребителя за плащане, търговецът съобщава на потребителя по ясен и видим начин и непосредствено преди потребителят да направи своята поръчка, информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а), д), о) и п).

Търговецът трябва да обезпечи, че потребителят, когато дава своята поръчка, потвърждава изрично, че поръчката е свързана със задължение за плащане. Ако даването на поръчка е свързано с активиране на бутон или подобна функция, бутонът или подобната функция се надписват по четлив начин само с думите „поръчка със задължение за плащане“ или със съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че даването на поръчка води до задължение за плащане. Ако търговецът не спазва настоящата алинея, договорът или поръчката не задължава потребителя.

3. В уебсайтовете за търговия се посочва ясно и четливо най-късно в началото на процеса на даване на поръчка дали има ограничения при доставката и какви платежни средства се приемат.

▼M2

4. Ако договорът е сключен с помощта на средство за комуникация от разстояние, което предоставя ограничено пространство или време за показване на информацията, търговецът предоставя на или чрез това конкретно средство преди сключването на договора най-малко преддоговорната информация относно основните характеристики на стоките или услугите, самоличността на търговеца, общата цена, правото на отказ, срока на договора и ако договорът е безсрочен – условията за прекратяване на договора, посочени съответно в член 6, параграф 1, букви а), б), д), з) и о), с изключение на стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б и посочен в буква з). Търговецът предоставя на потребителя останалата информация, посочена в член 6, параграф 1, включително стандартния формуляр за отказ, по подходящ начин в съответствие с параграф 1 от настоящия член.

▼B

5. Без да се засяга параграф 4, ако търговецът използва телефонно обаждане до потребителя с цел сключване на договор от разстояние, в началото на разговора с потребителя той разкрива своята самоличност и, където е приложимо, самоличността на лицето, от чието име се обажда, както и търговската цел на обаждането.

6. При сключването на договор от разстояние по телефона държавите-членки могат да предвидят, че търговецът е длъжен да потвърди предложението до потребителя и че потребителят ще бъде обвързан от предложението едва след като го е подписал или след като е изпратил писменото си съгласие. Държавите-членки могат също така да предвидят тези потвърждения да бъдат извършвани единствено на траен носител.

7. Търговецът предоставя на потребителя потвърждение за сключването на договора върху траен носител в рамките на разумен срок след сключването на договора от разстояние или най-късно в момента на доставка на стоките, или преди започване на изпълнението на услугата. Това потвърждение включва:

а) цялата информация, посочена в член 6, параграф 1, освен ако търговецът не е предоставил тази информация на потребителя на траен носител преди сключването на договора от разстояние; и

▼ B

- б) когато е приложимо, потвърдението за предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя в съответствие с член 16, буква м).

▼ M2

8. Когато потребителят желае предоставянето на услуги или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договорът предвижда задължение за потребителя да плати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане и да потвърди, че след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца, потребителят повече няма да има право на отказ.

▼ B

9. Настоящият член не засяга разпоредбите относно сключването на договори и даването на поръчки по електронен път, предвидени в членове 9 и 11 от Директива 2000/31/ЕО.

10. Държавите-членки не могат да налагат никакви допълнителни изисквания относно формата на преддоговорната информация във връзка с изпълнението на задълженията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата директива.

*Член 9***Право на отказ**

1. Освен когато са приложими изключенията, предвидени в член 16, потребителят разполага със срок от 14 дни за отказ от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, без да посочва причини за това и без да заплаща никакви разходи, с изключение на разходите, предвидени в член 13, параграф 2 и член 14.

▼ M2

1а. С цел защита на законните интереси на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажба държавите членки могат да приемат правила, според които 14-дневният срок за отказ, посочен в параграф 1, се удължава на 30 дни за договорите, сключени чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя или чрез екскурзии, организирани от търговеца с цел или ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите. Тези правила трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.

2. Без да се засяга член 10, срокът за отказ, посочен в параграф 1 от настоящия член, изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с параграф 1а от настоящия член, след 30 дни, считано от:

▼ B

- а) при договори за услуга — деня на сключване на договора;
- б) при договори за продажба — деня, в който потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на стоките, или:

▼B

- i) в случаите на много стоки, поръчани от потребителя с една поръчка, но доставяни отделно — деня, в който потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на последната стока;
 - ii) при доставка на стока, която се състои от множество партиди или части — деня, в който потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на последната партида или част;
 - iii) при договори за редовна доставка на стоки в продължение на определен период от време — деня, в който потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на първата стока;
- в) при договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, както и за централно отопление и за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител — деня на сключване на договора.

3. Държавите-членки не забраняват на страните по договора да изпълняват договорните си задължения по време на срока за отказ. Независимо от това, в случай на договори извън търговския обект, държавите-членки могат да запазят действащото национално законодателство, забраняващо на търговеца да изисква плащане от потребителя за определен срок след сключването на договора.

*Член 10***Непредоставяне на информация относно правото на отказ**

1. Ако търговецът не е информирал потребителя за правото му на отказ, както се изисква съгласно член 6, параграф 1, буква з), срокът за отказ изтича 12 месеца след края на първоначалния срок за отказ, определен съгласно член 9, параграф 2.

▼M2

2. Ако търговецът е предоставил на потребителя информацията, предвидена в параграф 1 от настоящия член в срок от 12 месеца, считано от деня, посочен в член 9, параграф 2, срокът за отказ изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а, след 30 дни след деня, в който потребителят е получил тази информация.

▼B*Член 11***Упражняване на правото на отказ**

1. Потребителят информира търговеца преди изтичането на срока за отказ за решението си да се откаже от договора. За тази цел потребителят може:

- а) да използва стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б; или
- б) да заяви по друг начин недвусмислено решението си да се откаже от договора.

▼B

Държавите-членки не могат да предвиждат никакви изисквания за формата на стандартния формуляр за отказ освен предвидените в приложение I, част Б.

2. Потребителят е упражнил правото си на отказ в срока за отказ, посочен в член 9, параграф 2 и член 10, ако съобщението за упражняване на правото на отказ е изпратено от потребителя преди изтичането на този срок.

3. В допълнение към възможностите, посочени в параграф 1, търговецът може да предостави на потребителя избор да попълни и подаде по електронен път на уебсайта на търговеца или стандартния формуляр за отказ, посочен в приложение I, част Б, или друго недвусмислено заявление. В тези случаи търговецът изпраща незабавно на потребителя потвърждение за получаването на отказа на траен носител.

4. Тежестта на доказване за упражняването на правото на отказ в съответствие с настоящия член е на потребителя.

*Член 12***Действие на отказа**

Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните:

- а) да изпълнят договора от разстояние или договора извън търговския обект; или
- б) да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект в случаите, когато потребителят е направил предложение.

*Член 13***Задължения на търговеца в случай на отказ**

1. Търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително, ако е приложимо, разходите за доставка, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора в съответствие с член 11.

Търговецът извършва възстановяването, посочено в първа алинея, като използва същото платежно средство като това, използвано от потребителя при първоначалната транзакция, освен ако потребителят не е изразил изричното си съгласие за използването на друго платежно средство и при условие че за потребителя не възникват никакви такси в резултат от възстановяването.

2. Независимо от параграф 1 търговецът няма задължение да възстанови допълнителните разходи за доставка, ако потребителят изрично е избрал доставка, различна от най-евтиния вид стандартна доставка, предлагана от търговеца.

3. Освен ако търговецът не е предложил сам да прибере стоките, при договорите за продажба търговецът има право да отложи изплащането на сумите, докато не получи стоките обратно или докато потребителят не докаже, че е изпратил обратно стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

▼ M2

4. По отношение на личните данни на потребителя търговецът се съобразява с приложимите задължения съгласно Регламент (ЕС) 2016/679.
5. Търговецът се въздържа от използване на съдържание, различно от лични данни, което е предоставено или създадено от потребителя при използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, освен когато такова съдържание:
 - а) няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца;
 - б) се отнася само до дейността на потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца;
 - в) е било обобщено заедно с други данни от търговеца и не може да бъде отделено или може да бъде отделено само при полагането на непропорционални усилия; или
 - г) е било създадено съвместно от потребителя и от други лица и други потребители могат да продължат да използват съдържанието.
6. Освен в случаите, посочени в параграф 5, буква а), б) или в), при поискване от потребителя търговецът предоставя на потребителя всяко съдържание, различно от лични данни, предоставено или създадено от потребителя при използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца.
7. Потребителят има право да извлича това цифрово съдържание безплатно, без да бъде възпрепятстван от търговеца, в разумен срок и в широко използван и машинночетим формат.
8. В случай на отказ от договора търговецът може да възпрепятства по-нататъшно използване на цифровото съдържание или цифровата услуга от потребителя, по-специално като направи цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или като блокира потребителския акаунт на потребителя, без да се засяга параграф 6.

▼ B*Член 14***Задължения на потребителя в случай на отказ**

1. Освен ако търговецът не е предложил сам да прибере стоките, потребителят изпраща обратно стоките или ги предава на търговеца или на лице, упълномощено от търговеца да получи стоките, без неоправдано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който потребителят е съобщил на търговеца решението си да се откаже от договора в съответствие с член 11. Крайният срок е спазен, ако потребителят изпрати обратно стоките преди изтичането на 14-дневния срок.

Потребителят заплаща единствено преките разходи по връщането на стоките, освен ако търговецът не се е съгласил да ги заплати или ако търговецът не е уведомил потребителя, че те се заплащат от потребителя.

▼ B

При договорите извън търговския обект, при които стоките са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора, търговецът прибира стоките за своя сметка, ако естеството на стоките не позволява те да бъдат върнати нормално по пощата.

2. Потребителят отговаря само за намаляване стойността на стоките, причинено от боравене с тях, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките. Потребителят в никакъв случай не носи отговорност за намалена стойност на стоките в случаите, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ в съответствие с член 6, параграф 1, буква з).

▼ M2

2а. В случай на отказ от договора потребителят се въздържа от използване на цифровото съдържание или цифровата услуга и от предоставянето им на трети страни.

▼ B

3. Когато потребителят упражнява правото си на отказ, след като е отправил искане в съответствие с член 7, параграф 3 или член 8, параграф 8, той заплаща на търговеца сума, пропорционална на това, което е било действително предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняването на правото си на отказ, съпоставена с общата сума по договора. Пропорционалната сума, която потребителят трябва да заплати на търговеца, се изчислява на базата на крайната цена, уговорена в договора. Ако общата цена е прекомерна, пропорционалната сума се изчислява на базата на пазарната стойност на това, което е било действително предоставено.

4. Потребителят не дължи разходи за:

а) предоставяне на услуги или доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление, изцяло или отчасти, извършени по време на срока за отказ, когато:

i) търговецът не е предоставил информация съгласно член 6, параграф 1, буква з) или й); или

ii) потребителят не е поискал изрично изпълнението да започне по време на срока за отказ в съответствие с член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8; или

б) при доставянето изцяло или отчасти на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато:

▼ M2

i) потребителят не е дал предварителното си изрично съгласие за започване на изпълнението преди изтичането на 14-дневния или 30-дневния срок, посочен в член 9;

▼ B

ii) потребителят не е потвърдил, че знае, че, давайки съгласието си, губи правото си на отказ; или

iii) търговецът не е предоставил потвърждение в съответствие с член 7, параграф 2 или член 8, параграф 7.

5. С изключение на предвиденото в член 13, параграф 2 и в настоящия член, потребителят не носи никаква отговорност за упражняване на правото на отказ.

▼B*Член 15***Действие на упражняване правото на отказ върху допълнителните договори**

1. Без да се засяга член 15 от Директива 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 г. относно договорите за потребителски кредити ⁽¹⁾, ако потребителят упражни правото си на отказ от договор от разстояние или от договор извън търговския обект в съответствие с членове 9—14 от настоящата директива, всички допълнителни договори се прекратяват автоматично без разходи за потребителя, с изключение на предвиденото в член 13, параграф 2 и член 14 от настоящата директива.

2. Държавите-членки определят начина за прекратяване на тези договори.

*Член 16***Изключения от правото на отказ**

Държавите-членки не предоставят правото на отказ, предвидено в членове 9—15 за договори от разстояние или договори извън търговския обект, по отношение на:

▼M2

а) договори за предоставяне на услуга, при които услугата е напълно изпълнена, но, в случай че договорът предвижда задължение за потребителя да плати, само когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца;

▼B

б) 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 които могат да настъпят по време на срока за отказ;

в) доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или недвусмислено персонализирани;

г) доставка на стоки, които е вероятно да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;

д) доставка на запечатани стоки, които не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани със защитата на здравето, или по хигиенни причини и които са разпечатани след доставката им;

е) доставка на стоки, които след като са били доставени и поради тяхното естество са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;

ж) 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 могат да бъдат контролирани от търговеца;

⁽¹⁾ ОВ L 133, 22.5.2008 г., стр. 66.

▼ B

- з) договори, при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности по поправка или поддръжка. Ако в случай на такова посещение търговецът предоставя услуги в допълнение към специално поисканите от потребителя или стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на поддръжката или на поправката, правото на отказ се прилага за тези допълнителни услуги или стоки;
- и) доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;
- й) доставка на вестници, периодични издания или списания, с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;
- к) договори, сключени по време на публичен търг;
- л) предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, услуги по отдаване на автомобили под наем, хранене или услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок на изпълнение;

▼ M2

- м) договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, когато изпълнението е започнало и ако договорът задължава потребителя да плати, когато:
 - i) потребителят е дал предварително изрично съгласие за започване на изпълнението по време на срока за отказ;
 - ii) потребителят е потвърдил, че по този начин ще загуби правото си на отказ; и
 - iii) търговецът е предоставил потвърждение в съответствие с член 7, параграф 2 или член 8, параграф 7.

С цел защита на законните интереси на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажба държавите членки могат да приемат дерогация от изключенията от правото на отказ, посочени в първа алинея, букви а), б), в) и д), за договори, сключени чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя или чрез екскурзии, организирани от търговеца с цел или ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите. Тези разпоредби трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.

В случай на договор за услуга, който задължава потребителя да плати, когато потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на дейности по ремонт, държавите членки могат да предвидят, че потребителят загубва правото на отказ след като услугата е напълно изпълнена, ако изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя.



ГЛАВА IV

ДРУГИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Член 17

Приложно поле

1. Членове 18 и 20 се прилагат към договори за продажба. Тези членове не се прилагат за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

2. Членове 19, 21 и 22 се прилагат за договори за продажба и договори за услуги, и за договори за доставка на вода, газ, електрическа енергия, за централно отопление или за цифрово съдържание.

Член 18

Доставка

1. Освен ако страните не са уговорили друго относно времето на доставка, търговецът доставя стоките, като прехвърля владението или контрола на стоките на потребителя без неоправдано забавяне, но не по-късно от 30 дни от сключването на договора.

2. Когато търговецът не изпълни задължението си да достави стоките в срока, договорен с потребителя, или в рамките на срока, предвиден в параграф 1, потребителят изисква от него доставката да бъде извършена в допълнителен срок, съобразен с обстоятелствата. Ако търговецът не достави стоките в този допълнителен срок, потребителят има право да прекрати договора.

Първата алинея не се прилага за договори за продажба, при които търговецът е отказал да достави стоките, или когато доставката в рамките на уговорения срок на доставка е от съществено значение, като се имат предвид всички обстоятелства при сключването на договора, или когато потребителят е уведомял търговеца преди сключването на договора, че е от съществено значение доставката да бъде направена на определена дата или най-късно до определена дата. В тези случаи, ако търговецът не достави стоките в уговорения с потребителя срок или в рамките на предвидения в параграф 1 срок, потребителят има право незабавно да прекрати договора.

3. При прекратяване на договора търговецът е длъжен да възстанови без неоправдано забавяне всички суми, заплатени по договора.

4. В допълнение към прекратяването на договора в съответствие с параграф 2 потребителят може да използва други средства за защита, предвидени в националното право.

Член 19

Такси за използване на платежно средство

По отношение на използването на определено платежно средство държавите-членки забраняват на търговците да начисляват на потребителите такси, които са по-високи от разходите, понесени от търговеца за използването на тези платежни средства.

▼B*Член 20***Преминаване на риска**

При договори, които предвиждат, че търговецът изпраща стоките на потребителя, рискът от загуба или повреда на стоките преминава върху потребителя в момента, в който той или трето лице, посочено от потребителя и различно от превозвача, влезе във владение на стоките. Обаче рискът преминава върху потребителя при предаване на стоките на превозвача, ако потребителят е възложил на превозвача да транспортира стоките и изборният от потребителя превозвач не е сред превозвачите, предложени от търговеца, без да се нарушават правата на потребителя по отношение на превозвача.

*Член 21***Комуникация по телефона**

Държавите-членки гарантират, че в случаите, когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефон във връзка със сключения договор, потребителят, когато се свързва с търговеца, не трябва да заплаща повече от основната тарифа.

Първа алинея не засяга правото на доставчиците на телекомуникационни услуги да таксуват тези разговори.

*Член 22***Допълнителни плащания**

Преди потребителят да бъде обвързан с договор или предложение, търговецът трябва да получи изричното съгласие на потребителя за всяко допълнително плащане, което превишава възнаграждението, договорено за основното договорно задължение на търговеца. Ако търговецът не е получил изричното съгласие на потребителя, а е заключил, че такова е налице, като е използвал възможности по подразбиране, които потребителят трябва да отхвърли, за да избегне допълнителното плащане, потребителят има право заплатените суми да му бъдат възстановени.

ГЛАВА V

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ*Член 23***Прилагане**

1. Държавите-членки обезпечават наличието на адекватни и ефективни средства за осигуряване спазването на настоящата директива.

2. Средствата, посочени в параграф 1, включват разпоредби, по силата на които един или няколко от следните органи, определени от националното право, могат да сезират съгласно националното право съдилищата или компетентните административни органи с цел да се обезпечи прилагането на националните разпоредби, транспониращи настоящата директива:

а) публични органи или техни представители;

▼ B

- б) организации на потребителите, които имат законен интерес от защитата на потребителите;
- в) професионални организации, които имат законен интерес от предприемането на действия.

▼ M2*Член 24***Санкции**

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

2. Държавите членки гарантират, че при налагането на санкции се вземат предвид следните неизчерпателни и примерни критерии, когато е целесъобразно:

- а) естеството, тежестта, мащабът и продължителността на нарушението;
- б) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
- в) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- г) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца, ако има съответни данни за това;
- д) санкциите, наложени на търговеца за същото нарушение в друга държава членка при трансгранични случаи, когато информацията за тези санкции е налична посредством механизма, създаден по силата на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾;
- е) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Държавите членки гарантират, че когато трябва да се налагат санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394, те включват или възможността за налагане на глоби чрез административни процедури или за откриване на съдебни производства за налагането на глоби, или и двете, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

4. За случаите, когато трябва да се наложи глоба в съответствие с параграф 3, но няма информация за годишния оборот на търговеца, държавите членки въвеждат възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 2 000 000 EUR.

⁽¹⁾ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

▼ M2

5. Държавите членки нотифицират на Комисията до 28 ноември 2021 г. правилата и мерките, посочени в параграф 1, и я нотифицират без забавяне за всяко последващо изменение, което ги засяга.

▼ B*Член 25***Императивен характер на директивата**

Ако правото, приложимо към договора, е правото на държава-членка, потребителят не може да се откаже от правата, предоставени по силата на националните мерки, транспониращи настоящата директива.

Всяка договорна клауза, която пряко или косвено отнема или ограничава правата, произтичащи от настоящата директива, не е обвързваща за потребителя.

*Член 26***Информация**

Държавите-членки предприемат подходящи мерки за информиране на потребителите и търговците за националните разпоредби, с които е транспонирана настоящата директива, и когато е необходимо, насърчават търговците и субектите на кодекс съгласно определението в член 2, буква ж) от Директива 2005/29/ЕО да информират потребителите за своите кодекси за поведение.

*Член 27***Непоръчани доставки**

Потребителят е освободен от задължението за насрещна престация в случай на непоръчана доставка на стоки вода, газ, електрическа енергия, централно отопление или цифрово съдържание или предоставяне на услуга, която не е поръчана, в нарушение на член 5, параграф 5 и точка 29 от приложение I към Директива 2005/29/ЕО. В тези случаи липсата на отговор от страна на потребителя след такава непоръчана доставка или предоставяне на услуга не представлява израз на съгласие.

*Член 28***Транспониране**

1. Държавите-членки приемат и публикуват до 13 декември 2013 г. законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези мерки под формата на документи. Комисията използва тези документи за целите на доклада, посочен в член 30.

Те прилагат тези мерки, считано от 13 юни 2014 г.

Когато държавите-членки приемат тези мерки, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условието и редът на това позоваване се определят от държавите-членки.

▼B

2. Разпоредбите на настоящата директива се прилагат за договори, сключени след 13 юни 2014 г.

*Член 29***Изисквания за докладване****▼M2**

1. Когато държава членка използва една от възможностите за избор на нормативна уредба, посочени в член 3, параграф 4, член 6, параграф 7, член 6, параграф 8, член 7, параграф 4, член 8, параграф 6, член 9, параграф 1а, член 9, параграф 3 и член 16, втора и трета алинеи, тя информира Комисията за това до 28 ноември 2021 г., както и за всякакви последващи промени.

▼B

2. Комисията осигурява лесен достъп за потребители и търговци до информацията, посочена в параграф 1, *inter alia*, чрез специален уебсайт.

3. Комисията изпраща информацията, посочена в параграф 1, на другите държави-членки и на Европейския парламент. Комисията консултира заинтересованите страни относно тази информация.

*Член 30***Докладване от Комисията и преглед**

До 13 декември 2016 г. Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящата директива. Този доклад включва по-специално оценка на разпоредбите на настоящата директива относно цифровото съдържание, включително правото на отказ. Ако е необходимо, докладът се придружава от законодателни предложения за приспособяване на директивата към промените в областта на правата на потребителите.

ГЛАВА VI

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ*Член 31***Отмяна**

Директива 85/577/ЕИО и Директива 97/7/ЕО, изменена с Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционната търговия на потребителски финансови услуги ⁽¹⁾ и с директиви 2005/29/ЕО и 2007/64/ЕО, се отменят, считано от 13 юни 2014 г.

Позоваванията на отменените директиви се считат за позовавания на настоящата директива и се четат съгласно таблицата на съответствието в приложение II.

⁽¹⁾ ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16.



Член 32

Изменение на Директива 93/13/ЕИО

В Директива 93/13/ЕИО се вмъква следният член:

„Член 8а

1. Когато държава-членка приема разпоредби в съответствие с член 8, тя информира Комисията за това, както и за всякакви последващи промени, по-специално когато тези разпоредби:

- разширяват приложението на оценката за неравноправност спрямо индивидуално договорени договорни клаузи или спрямо адекватността на цената или възнаграждението, или
- съдържат списъци на клаузи на договори, които се считат за неравноправни.

2. Комисията осигурява лесен достъп за потребители и търговци до информацията, посочена в параграф 1, *inter alia*, чрез специален уебсайт.

3. Комисията изпраща информацията, посочена в параграф 1, на другите държави-членки и на Европейския парламент. Комисията се консултира със заинтересованите страни относно тази информация.“

Член 33

Изменение на Директива 1999/44/ЕО

В Директива 1999/44/ЕО се вмъква следният член:

„Член 8а

Изисквания за докладване

1. Когато в съответствие с член 8, параграф 2 държава-членка приема по-строги разпоредби за защита на потребителите от предвидените в член 5, параграфи 1—3 и член 7, параграф 1, тя информира Комисията за това, както и за всякакви последващи промени.

2. Комисията осигурява лесен достъп за потребители и търговци до информацията, посочена в параграф 1, *inter alia*, чрез специален уебсайт.

3. Комисията изпраща информацията, посочена в параграф 1, на другите държави-членки и на Европейския парламент. Комисията се консултира със заинтересованите страни относно тази информация.“

Член 34

Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 35

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

▼ B

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Информация относно упражняването на правото на отказ

A. Стандартни указания за отказ

Право на отказ

Имате право да се откажете от настоящия договор, без да посочвате причини за това, в срок от 14 дни.

Срокът за отказ е 14 дни, считано от дата ^[1].

▼ M2

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите ^[2] за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата или на електронната поща). Можете да използвате приложения стандартен параграф 4 за отказ, но това не е задължително. ^[3]

▼ B

За да спазите срока за отказ, е достатъчно да изпратите съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на срока за отказ.

Действие на отказа

Ако се откажете от настоящия договор, ние ще Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Вас начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от нас), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която ни информирате за Вашето решение за отказ от настоящия договор. Ще извършим възстановяването, като използваме същото платежно средство, използвано от Вас при първоначалната транзакция, освен ако Вие изрично не се съгласите за друг начин; във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Вас. ^[4]

^[5]

^[6]

Указания за попълване:

^[1] Попълнете един от следните текстове в кавички:

- а) при договорите за услуга или за доставка на вода, газ, или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител: „датата, на която е сключен договърът.“;
- б) при договор за продажба: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките.“;
- в) при договор, съгласно който потребителят поръчва много стоки с една поръчка, които се доставят поотделно: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на последната стока.“;
- г) при договор, съгласно който се доставя стока, която се състои от множество партии или части: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на последната партида или част.“;
- д) при договор за редовна доставка на стоки в продължение на определен период от време: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на първата стока.“

▼ M2

2. Попълнете Вашето име, географски адрес, телефонен номер и адрес на електронната поща.

▼ B

3. Ако давате възможност на потребителя по електронен път да попълни и подаде информация за своя отказ от договора на Вашия уебсайт, попълнете следното: „Можете също така да попълните и подадете по електронен път стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление за отказ на нашия уебсайт [добавете интернет адрес]. Ако използвате тази възможност, ние незабавно ще Ви изпратим на траен носител (например по електронна поща) съобщение за потвърждение на получаването на отказа.“

4. При договор за продажба, в който не сте предложили да приберете стоките в случай на отказ, попълнете следното: „Имаме право да отложим възстановяването на плащанията до получаване на стоките обратно или докато не ни представите доказателства, че сте изпратили обратно стоките, в зависимост от това кое от двете събития е настъпило по-рано.“

5. Ако потребителят е получил стоки във връзка с договора:

а) добавете или:

— „Ние ще приберем стоките“; или

— „Очакваме да ни изпратите или да върнете обратно стоките на нас или на ... [добавете името и географския адрес, когато е приложимо, на лицето, упълномощено от Вас да получи стоките] без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни след деня, в който сте ни информирали за отказа си от настоящия договор. Сроктът се счита за спазен, ако ни изпратите обратно стоките преди изтичането на 14-дневния срок.“;

б) добавете:

— „Ние поемаме разходите по връщане на стоките.“;

— „Вие трябва да поемете преките разходи по връщане на стоките.“;

— ако в договор от разстояние не предлагате да поемете разходите по връщането на стоките и поради своето естество стоките не могат нормално да бъдат върнати по пощата: „Вие ще трябва да поемете преките разходи по връщане на стоките... EUR [добавете сумата].“; или, ако разходите по връщане на стоките не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници: „Вие трябва да поемете преките разходи по връщане на стоките. Разходите се очаква да не надвишат приблизително ... EUR [добавете сумата].“; или

— ако при договор извън търговски обект естеството на стоките не позволява те да бъдат върнати нормално по пощата и ако те са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора: „Ще приберем стоките за наша сметка.“; и

в) добавете „Вие носите отговорност единствено за намаляване стойността на стоките вследствие на боравене с тях, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране.“

6. При договорите за предоставяне на услуги или за доставка на вода, газ, електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление, добавете следното: „Ако сте поискали предоставянето на услугите или доставката на вода/газ/електрическа енергия/централно отопление [ненужното се зачертава] да започне по време на срока за

▼ B

отказ, ще ни платите сума, която е пропорционална на предоставеното до момента, в който сте ни уведомили, че упражнявате правото си на отказ от настоящия договор, спрямо общата сума по договора.“

Б. Стандартен формуляр за отказ

(попълнете и изпратете настоящия формуляр единствено ако желаете да се откажете от договора)

- ► **M2** До [името на търговеца, географски адрес и адрес на електронната поща 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.



ПРИЛОЖЕНИЕ II

Таблица на съответствието

Директива 85/577/ЕИО	Директива 97/7/ЕО	Настоящата директива
Член 1		Член 3 да се чете във връзка с член 2, точки 8 и 9 и член 16, буква з)
	Член 1	Член 1 да се чете във връзка с член 2, точка 7
Член 2		Член 2, точки 1 и 2
	Член 2, точка 1	Член 2, точка 7
	Член 2, точка 2	Член 2, точка 1
	Член 2, точка 3	Член 2, точка 2
	Член 2, точка 4, първо изречение	Член 2, точка 7
	Член 2, точка 4, второ изречение	—
	Член 2, точка 5	—
Член 3, параграф 1		Член 3, параграф 4
Член 3, параграф 2, буква а)		Член 3, параграф 3, букви д) и е)
Член 3, параграф 2, буква б)		Член 3, параграф 3, буква й)
Член 3, параграф 2, буква в)		—
Член 3, параграф 2, буква г)		Член 3, параграф 3, буква г)
Член 3, параграф 2, буква д)		Член 3, параграф 3, буква г)
Член 3, параграф 3		—
	Член 3, параграф 1, първо тире	Член 3, параграф 3, буква г)
	Член 3, параграф 1, второ тире	Член 3, параграф 3, буква л)
	Член 3, параграф 1, трето тире	Член 3, параграф 3, буква м)
	Член 3, параграф 1, четвърто тире	Член 3, параграф 3, букви д) и е)
	Член 3, параграф 1, пето тире	Член 6, параграф 3 и член 16, буква к) да се четат във връзка с член 2, точка 13
	Член 3, параграф 2, първо тире	Член 3, параграф 3, буква й)
	Член 3, параграф 2, второ тире	Член 3, параграф 3, буква е) (за отдаване под наем на жилища за жилищни нужди), буква ж) (за пакетни туристически услуги), буква з) (за разпределено във времето ползване на собственост) и буква к) (за превоз на пътници) и член 16, буква л) (изключение от правото на отказ)
Член 4, първо изречение		Член 6, параграф 1, букви б), в) и з), член 7, параграфи 1 и 2
Член 4, второ изречение		Член 6, параграф 1, буква а) и член 7, параграф 1

▼B

Директива 85/577/ЕИО	Директива 97/7/ЕО	Настоящата директива
Член 4, трето изречение		член 6, параграф 1
Член 4, четвърто изречение		Член 10
	Член 4, параграф 1, буква а)	Член 6, параграф 1, букви б) и в)
	Член 4, параграф 1, буква б)	Член 6, параграф 1, буква а)
	Член 4, параграф 1, буква в)	Член 6, параграф 1, буква д)
	Член 4, параграф 1, буква г)	Член 6, параграф 1, буква д)
	Член 4, параграф 1, буква д)	Член 6, параграф 1, буква ж)
	Член 4, параграф 1, буква е)	Член 6, параграф 1, буква з)
	Член 4, параграф 1, буква ж)	Член 6, параграф 1, буква е)
	Член 4, параграф 1, буква з)	—
	Член 4, параграф 1, буква и)	Член 6, параграф 1, букви о) и п)
	Член 4, параграф 2	Член 6, параграф 1 да се чете във връзка с член 8, параграфи 1, 2 и 4
	Член 4, параграф 3	Член 8, параграф 5
	Член 5, параграф 1	Член 8, параграф 7
	Член 5, параграф 2	Член 3, параграф 3, буква м)
	Член 6, параграф 1	Член 9, параграфи 1 и 2, член 10, член 13, параграф 2, член 14
	Член 6, параграф 2	Член 13 и член 14, параграф 1, втора и трета алинея
	Член 6, параграф 3, първо тире	Член 16, буква а)
	Член 6, параграф 3, второ тире	Член 16, буква б)
	Член 6, параграф 3, трето тире	Член 16, букви в) и г)
	Член 6, параграф 3, четвърто тире	Член 16, буква и)
	Член 6, параграф 3, пето тире	Член 16, буква й)
	Член 6, параграф 3, шесто тире	Член 3, параграф 3, буква в)
	Член 6, параграф 4	Член 15
	Член 7, параграф 1	Член 18, параграф 1 (за договорите за продажба)
	Член 7, параграф 2	Член 18, параграфи 2, 3 и 4
	Член 7, параграф 3	—
	Член 8	—
	Член 9	Член 27
	Член 10	— (вж. обаче член 13 от Директива 2002/58/ЕО)
	Член 11, параграф 1	Член 23, параграф 1
	Член 11, параграф 2	Член 23, параграф 2
	Член 11, параграф 3, буква а)	Член 6, параграф 9 за тежестта на доказване относно предоговорната информация; за останалата част: —
	Член 11, параграф 3, буква б)	Член 24, параграф 1
	Член 11, параграф 4	—

▼B

Директива 85/577/ЕИО	Директива 97/7/ЕО	Настоящата директива
	Член 12, параграф 1	Член 25
	Член 12, параграф 2	—
	Член 13	Член 3, параграф 2
	Член 14	Член 4
	Член 15, параграф 1	Член 28, параграф 1
	Член 15, параграф 2	Член 28, параграф 1
	Член 15, параграф 3	Член 28, параграф 1
	Член 15, параграф 4	Член 30
	Член 16	Член 26
	Член 17	—
	Член 18	Член 34
	Член 19	Член 35
Член 5, параграф 1		Членове 9 и 11
Член 5, параграф 2		Член 12
Член 6		Член 25
Член 7		Членове 13, 14 и 15
Член 8		Член 4

Приложение към Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) ⁽¹⁾	Да се чете като позоваване на
Параграфи 2 и 11	Настоящата директива

⁽¹⁾ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.