

Защита на потребителите от нелоялни търговски практики

Информационен документ | май 2017 г.

Сделка между търговец и потребител

Реклама на стока/услуга

Подписване на договор

Последващи действия при сервизно обслужване

	<p>Директива относно нелоялните търговски практики: защитава потребителите от заблуждаващи и агресивни практики на търговците, например предоставяне на невярна информация на потребителите или използване на агресивни маркетингови техники, целящи да се повлияе на техния избор.</p>	
	<p>Директива относно правата на потребителите: тя обхваща преддоговорната информация, напр. търговците трябва да осигурят на потребителите пълна прозрачност за крайната цена на продукта или услугата, които се предлагат. Правилата на директивата се прилагат до известна степен и след подписване на договора, като например на потребителя се предоставя право, валидно в цяла Европа, да се откаже в 14-дневен срок от покупка, направена онлайн.</p>	
	<p>Директива относно неравноправните клаузи в потребителските договори: с нея се забраняват неравноправните клаузи в договорите. Например, договорна клауза, съгласно която потребителят се отказва от правото да му бъде върнат платеният депозит, не може да бъде „скрита“ чрез използване с дребен шрифт в долния край на страницата. Договорните клаузи трябва да бъдат съставени на ясен и разбираем език.</p>	
	<p>Директива относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции: търговците в ЕС трябва да гарантират за срок от две години след доставката на стоките, че въпросните стоки съответстват на предвиденото в договора. Ако доставените стоки са дефектни, потребителите могат да искат тяхното поправяне, замяна или намаление на цената или да поискат разваляне на договора.</p>	
<p>Директива относно обозначаването на цените: чрез нея се гарантира, че за всички стоки, предлагани от търговците на потребителите, се обозначават продажната цена и цената за единица мярка (напр. литър, килограм) с цел да се подобри информацията, предоставяна на потребителите и да се улесни сравнението на цените. Продажната цена трябва да е ясна, лесно разбираема и четливо изписана на етикета.</p>		
<p>Директива относно исковите за преустановяване на нарушения: „заповедта за преустановяване на нарушение“ представлява разпореждане на съд или административен орган, с което от определено лице (напр. търговец) се изисква да се въздържа от дадена незаконна практика (напр. неоснователно увеличение на цените). С тази директива се установява обща процедура, даваща възможност на компетентните структури да предявяват искиове за преустановяване на нарушение с цел защита на колективните интереси на потребителите. Тя има за цел също така да улесни предявяването на такива искиове в трансграничен контекст, напр. когато незаконната практика на търговеца в една държава членка засяга потребители в друга държава членка.</p>		