Описание на включените в обществената консултация директиви

European Commission

Отношения B2B

Директива относно заблуждаващата и сравнителната реклама: забранява заблуждаващата реклама в отношенията между предприятия (B2B) и регулира сравнителната реклама

Сделка между предприятие и потребител

Промоция, маркетинг → **Сключване на договора** → **Изпълнение на договора**

Директива относно нелоялните търговски практики: забранява заблуждаващите и агресивните търговски практики от страна на търговците по време на целия жизнен цикъл на сделката между предприятие и потребител: маркетинг, сключване на договор и изпълнение на договора

Директива относно правата на потребителите: обхваща преддоговорната информация и някои аспекти на следдоговорните отношения (потвърждаване на договора, право на отказ, доставка, преминаване на риска и т.н.

Директива относно неравноправните клаузи в потребителските договори: забранява неравноправни стандартни условия в договорите

Директива относно продажбите и свързаните с тях гаранции: установява правила в случай на дефектни стоки

€

Директива относно обозначаването на цените: налага обозначаване на продажната цена и цената за единица мярка, включително в рекламите

Директивата относно исковете за преустановяване на нарушения осигурява механизъм за прилагане на правилата за защита на потребителите в случай на нарушение от страна на търговците на всеки етап от сделката между предприятие и потребител

Директива относно заблуждаващата и сравнителната реклама (ДЗСР)

ДЗСР осигурява минимален правен стандарт за **защита на предприятията срещу заблуждаващи маркетингови практики**. В своето национално законодателство държавите членки могат да предвидят по-строги правила за защита на предприятията в тази област. С ДЗСР също така се установяват напълно хармонизирани единни правила относно сравнителната реклама, т.е. по тези въпроси държавите членки не могат да приемат по-строги правила за защита в сравнение с предвидените в Директивата.

За повече информация: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Директива относно нелоялните търговски практики (ДНТП)

ДНТП се отнася до сделките между предприятия и потребители. Тя се прилага по отношение на всички **търговски практики преди, по време на и след сделката**, включително в онлайн среда, и по отношение на всички продукти, включително цифровите такива. Тя предвижда пълно хармонизиране на законодателството на държавите членки, което защитава потребителите срещу нелоялни търговски практики, ощетяващи икономическите интереси на потребителите, с изключение на сферата на финансовите услуги и недвижимите имоти.

Директивата защитава потребителите срещу нелоялни търговски практики от страна на търговците, като:

- предвижда в приложение I черен списък на 31 конкретни търговски практики, които са забранени при всички обстоятелства;
- забранява търговски практики, които се считат за заблуждаващи или агресивни;
- забранява нелоялните търговски практики, които противоречат на изискванията за дължимата професионална грижа.

За да бъде квалифицирана като подвеждаща, агресивна или противоречаща на изискванията за дължимата професионална грижа, дадена търговска практика трябва да подтиква или да е възможно да подтикне средния

потребител да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел. Компетентните органи извършват тази оценка за всеки отделен случай.

В ДНТП се изисква търговците да предоставят на потребителите **информацията**, която им е необходима, за да вземат информирано решение за сделка. В допълнение тя предвижда конкретен списък с изисквания за предоставяне на информация във връзка с „офертата за продажба" (за повече подробности вж. раздела „Изисквания за предоставяне на информация на потребителите").

Като база за сравнение при оценката на нелоялността на дадена търговска практика се взема „**средният потребител**", понятие, развито в съдебната практика на Съда на ЕС. Средният потребител е *„сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив*", като отчита обществените, културни и лингвистични фактори. Ако дадена търговска практика е насочена към определена група потребители, като база за сравнение се използва средният представител на тази група. В Директивата се предвижда също така специална защита за определени групи потребители, определени като особено **уязвими**.

За повече информация: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Директива относно правата на потребителите (ДПП)

ДПП се отнася до сделките между предприятия и потребители. На първо място, в ДПП се определят подробни **изисквания за предоставяне на преддоговорна информация**. Те са напълно хармонизирани за договорите от разстояние и договорите извън търговския обект, докато изискванията по отношение на продажбите в търговските обекти (продажби в квартални магазини) са минимални (за повече подробности вж. следващия раздел „Изисквания за предоставяне на информация на потребителите").

В допълнение ДПП определя серия от напълно хармонизирани изисквания за **сключване и потвърждение на договори от разстояние и договори извън търговските обекти**. По-специално тя регулира правото на потребителя да се откаже от договори, сключени от разстояние или извън търговския обект (договори, сключени извън помещенията на търговеца). Срокът, в рамките на който потребителите могат да се откажат от договор, сключен от разстояние или извън търговския обект, е 14 календарни дни от доставката на стоките или от сключването на договора за услуги. В срок от 14 дни от датата на отказа търговецът трябва да възстанови всички суми, които е получил от

потребителя. Това включва разноските за доставката. Търговците могат да отлагат връщането на платеното единствено до момента на получаване на стоките обратно или докато потребителят представи доказателство, че е изпратил обратно стоките. Що се отнася до договорите за онлайн предоставяне на цифрово съдържание, например изтегляне на софтуер или стрийминг на филм, при което съдържанието се доставя веднага, ДПП изисква търговците да поискат предварителното изрично съгласие на потребителя за започване на изпълнението, както и потвърждение от негова страна, че знае, че губи правото си на отказ, когато изпълнението (т.е. изтеглянето или стрийминга на съдържанието) започне.

В ДПП се определят и правилата за **доставка на стоки и преминаване на риска**. Търговците трябва да доставят стоката в срок от 30 дни от сключването на договора, ако не е договорено друго. По принцип търговецът поема риска за всяко увреждане на стоките по време на транспортирането, докато потребителят влезе във владение на стоките.

ДПП ограничава всякакви допълнителни разходи, наложени на потребителя във връзка с **използването на платежно средство**. В нея се забранява използването на настройки по подразбиране („предварително маркирани кутии") за начисляване на **допълнителни плащания** без изричното съгласие на потребителя. В нея се ограничават също така **разходите за телефонни комуникации** с търговец във връзка със сключения договор. В такива случаи потребителят не може да бъде задължен да плати повече от базовата цена за телефонния разговор.

За повече информация: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Изисквания за предоставяне на информация на потребителите

Изискванията за предоставяне на информация на потребителите са посочени в Директивата относно нелоялните търговски практики (ДНТП), Директивата относно обозначаването на цените на стоките (ДОЦС) и Директивата относно правата на потребителите (ДПП).

По принцип в ДНТП се изисква търговците да предоставят на потребителите **информацията, която им е необходима, за да вземат информирано решение за сделка**. В допълнение, когато търговско съобщение включва описание на продукта и неговата цена, например в реклама, от търговеца се изисква по-специално, като отчита ограниченията на използваното средство за комуникация, да предостави информация относно:

- основните характеристики на продукта,
- самоличността и адреса на търговеца,
- пълната цена,
- наличието на право на отказ (когато е приложимо),
- уговорките за плащане, доставка, изпълнение и политиката за разглеждане на жалби (ако те се отклоняват от изискванията за дължимата професионална грижа).

На **преддоговорния етап от дадена сделка**, например когато потребителят посещава квартален магазин или разглежда описанията на продуктите в онлайн магазин, търговците трябва да изпълнят изискванията за предоставяне на информация съгласно ДПП. Изискванията за предоставяне на преддоговорна информация са по-комплексни и включват всички горепосочени изисквания за предоставяне на информация съгласно ДНТП. Например в ДПП се предвиждат изисквания за предоставяне на подробна информация относно правото на отказ при договори от разстояние и договори извън търговския обект, както и относно функционалността и оперативната съвместимост на цифровото съдържание.

В Директивата относно обозначаването на цените на стоките (ДОЦС) се изисква търговците да посочват **продажната цена** и **цената за единица мярка** на продуктите, предлагани на потребителите, както на етапа на предлагането на пазара, така и на преддоговорния етап. Целта на Директивата е да се подобри информираността на потребителите и да се улесни сравнението на цените. С ДОЦС се въвеждат минимални правила, като са включени също така и регулаторни възможности, позволяващи на държавите членки дерогации от заложените в нея изисквания, по-специално възможността за освобождаване на малките предприятия от задължението за посочване на цената за единица мярка.

Допълнителни изисквания за предоставяне на информация на потребителите са установени в **Директивата относно електронната търговия** и в **Директивата относно услугите**. Тези изисквания за предоставяне на информация частично се припокриват с изискванията съгласно Директивата относно правата на потребителите и Директивата относно нелоялните търговски практики, но включват и няколко допълнителни елемента (например информация относно номера на търговеца в търговски или друг публичен регистър, номера по ДДС, съответните професионални

организации, мерките, предприети от търговеца с цел избягване на конфликти на интереси, и съответните надзорни органи).

Освен това редица специфични изисквания за предоставяне на информация са предвидени в **секторното законодателство на ЕС**, например в областта на електронните комуникации, пътническия транспорт, енергетиката, околната среда и финансовите услуги за потребителите.

Директива относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ДНКПД)

ДНКПД се отнася до сделките между предприятия и потребители. ДНКПД защитава потребителите срещу използването от страна на търговците на стандартни (не индивидуално договорени) договорни клаузи, които, противно на изискването за добросъвестност, създават значителен дисбаланс между правата и задълженията на страните в ущърб на потребителя (**обща клауза за (не)равноправност**). Подобни неравноправни клаузи не обвързват потребителя, но договорът продължава да бъде в сила, когато може да се изпълнява и без неравноправните клаузи.

Наред с това, в Директивата се изисква писмените договорни клаузи да се съставят на **ясен и разбираем език**. Договорни клаузи, чийто смисъл е неясен, се тълкуват по най-благоприятен за потребителя начин, а договорни клаузи, които не са прозрачни и не позволяват на потребителите да разберат своите права и задължения по договора, могат да се считат за неравноправни.

ДНКПД се прилага както в онлайн, така и в офлайн среда, както и за всички продукти, включително цифрово съдържание. Тя съдържа **примерен и неизчерпателен списък на стандартни клаузи**, които могат да се считат за неравноправни.

ДНКПД е инструмент за минимална хармонизация и държавите членки могат да предвидят по-строги правила за защита на потребителите в своето национално законодателство. Много от тях са се възползвали от тази възможност, например като са въвели „черни списъци" на неравноправни клаузи (договорни клаузи, които се считат за неравноправни при всякакви обстоятелства) и/или „сиви списъци" на договорни клаузи (клаузи, които се считат за неравноправни до доказване на противното).

За повече информация: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Директива относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции (ДППСГ)

ДППСГ се прилага за сделките между предприятия и потребители. Директивата се прилага по отношение на продажбата на материални стоки, както нови, така и втора употреба, независимо от канала за продажби. В ДППСГ се определят правилата относно съответствието на стоките с договора. В нея се предвижда, че продавачът е отговорен за липсата на съответствие (дефекти), която съществува към момента на доставката и е установена до **две години** след доставката на стоките (т.е. в рамките на така наречения срок на „**законовата гаранция**").

Ако дефектът бъде установен през първите **шест месеца** от доставката, търговецът е длъжен да докаже, че той не е съществувал към момента на доставката (**обръщане на тежестта на доказване**).

Когато продавачът носи отговорност съгласно Директивата, потребителят има право на безплатни **правни средства за защита** — ремонт или замяна като правни средства за защита от първа степен и намаляване на цената или анулиране на договора като правни средства за защита от втора степен, т.е. в нея се предвижда йерархия на правните средства за защита. В Директивата са включени и правила, които да гарантират, че потребителите се ползват от всички доброволно предлагани гаранции (така наречените „търговски гаранции"), и по-специално, че те са обвързващи за търговеца, който ги предлага.

Директивата включва възможност държавите членки да налагат на потребителите задължение да уведомяват за дефект в рамките на два месеца от установяването му и да намаляват на една година срока на законовата гаранция за стоки втора употреба.

Това е директива за минимална хармонизация, която позволява държавите членки да предвидят по-строги мерки за защита на потребителите. Няколко държави членки са се възползвали от тази възможност, например като са въвели по-благоприятни правила за потребителите по отношение на продължителността на срока на законовата гаранция или по-дълъг срок за обръщане на тежестта на доказване.

Неотдавна Комисията предложи **ДППСГ да бъде заменена, що се отнася до онлайн продажбите и другите продажби на стоки от разстояние** (например продажби по телефона или по пощата), от нова директива, по която в момента се водят преговори между съзаконодателите в ЕС. Основните характеристики на новото предложение на Комисията относно онлайн продажбите и другите продажби от разстояние са:

- пълно хармонизиране (т.е. без възможност за налагане на по-строги изисквания за защита на потребителите);
- запазване на двугодишния срок на законовата гаранция;
- удължаване на срока за обръщане на тежестта на доказване на две години (т.е. през целия период на законовата гаранция продавачът е този, който трябва да докаже, че дефектът не е съществувал към момента на доставката);
- запазване на йерархията на правните средства за защита, т.е. ремонт или замяна като правни средства за защита от първа степен и намаляване на цената или анулиране на договора (връщане на платеното) като правни средства за защита от втора степен.

Като признава необходимостта от бързи действие по отношение на цифровото измерение на единния пазар, Комисията се ангажира да предприеме стъпки за уеднаквяване на правилата относно продажбите от разстояние и преките продажби.

За повече информация:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Правоприлагане, включващо искове за преустановяване на нарушения

Директивата относно исковете за преустановяване на нарушения налага на държавите членки задължението да дадат възможност на компетентните организации (организации на гражданското общество и/или публични органи) да предявяват искове пред съд или административен орган с цел преустановяване на действие, което противоречи на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите (изброени в приложението към Директивата и транспонирани в националното законодателство) и което уврежда колективните интереси на потребителите. В съответствие с това Директивата относно исковете за преустановяване на нарушения предвижда инструмент за прилагане на правата на потребителите, предоставени, наред с другото, по силата на Директивата относно нелоялните търговски практики, Директивата относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции, Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори и Директивата относно правата на потребителите. Също така тя улеснява прибягването до искове за преустановяване на нарушения в трансграничен контекст.

В **Директивата относно нелоялните търговски практики** се изисква държавите членки да осигурят наличието на средства за борба с нелоялните търговски практики с оглед гарантиране на спазването на нейните разпоредби. По-специално Директивата изисква изрично да е налице възможност лица или организации да предприемат правни действия (т.е. съдебни действия) срещу търговската практика или да предявят иск пред административен орган, който е компетентен да вземе решение по жалбите или да образува съдебно производство. Директивата обаче не хармонизира въпросните производства.

В **Директивата относно правата на потребителите** се изисква държавите членки да осигурят наличието на подходящи и ефективни средства за гарантиране на спазването на Директивата. В Директивата се предвиждат индивидуални правни средства за защита на потребителя, когато търговецът не спазва задълженията си, например онлайн продавачът трябва да поеме разходите за връщане на стоките в контекста на правото на отказ, когато не е информирал потребителя за неговото задължение да поеме тези разходи. Директивата не включва специфични правила за индивидуална защита по отношение на други нарушения на нейните разпоредби.

В **Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори** (ДНКПД) се изисква държавите членки да осигурят наличието на средства за предотвратяване на по-нататъшното използване на неравноправни клаузи в договорите. В Директивата се съдържа изрично изискване лицата и организациите да разполагат с възможност да предявят иск в съд или административен орган за намиране на решение във връзка с неравноправни договорни клаузи, както и да се прилагат средства, предотвратяващи тяхното по-нататъшно използване. Подробностите във връзка с тези действия обаче не са хармонизирани от Директивата. Също така ДНКПД не включва специфични правила относно процедурата за индивидуална защита, т.е. индивидуално правно средства за защита за отделния потребител. Подобни процедурни правила са предвидени в националните законодателства.

За повече информация: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm