



Изисквания за преддоговорна информация



Договори от разстояние и извън търговския обект

- Договор от разстояние
 - Без физическо присъствие на едно място
 - С използване на средство за комуникация
- Договор извън търговския обект
 - Физическо присъствие
 - На място, различно от търговския обект
 - Включва и договори, сключени по време на екскурзия, организирана от търговеца

CRD – Precontractual information requirements

Защо информацията има значение за потребителите?

- Това им позволява да направят информиран избор, преди да бъдат обвързани от договор (както онлайн, така и офлайн) - на потребителя ще бъде предоставен набор от важна информация.
- Онлайн пазаруването нараства експоненциално. Следователно е от съществено значение за доверието на потребителите в единния пазар информацията **да се предоставя преди дистанционна покупка.**



ДПП – Изисквания за преддоговорна информация

Основни предизвикателства по отношение на задълженията за преддоговорна информация

- Правото на преддоговорна информация е **едно от основните права на потребителите**. Правилата са ясни за всички видове договори (посочване на пълната цена на услугата/продукта, самоличност на търговците и др.).
- **Липсва обаче правоприлагане** - Многобройни проучвания, проучвания и решения на национални и европейски съдилища подчертават, че много търговци не спазват задълженията си да предоставят преддоговорна информация. *Hanp*: 2019 "[Sweeps](#)" за доставката и правото на отказ (67% нарушения).
- Преддоговорна информация и нововъзникващи начини за пазаруване (гласово пазаруване и др.).



Задължения за преддоговорна информация

Предоставя се по ясен и разбираем начин следната информация:

- основните характеристики;
- **идентичността на търговеца** (вкл. име, седалище и адрес на управление, тел., е-поща и/или интернет страница);
- **крайната цена** (вкл. всички данъци и такси) или когато не може да бъде изчислена предварително – начина на изчисляване.
- **наличност**;
- **опасностите**, свързани с обичайната употреба или поддръжка;
- **условията за употреба** и влиянието, което стоката оказва върху други стоки и услуги

Задължения за преддоговорна информация

- условията за плащане, доставка, изпълнение, дата на доставка/извършване на услугата и процедура за жалби;
- напомняне за наличието на законова гаранция (извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции);
- срока на договора, подновяване и прекратяване;
- функционалност, вкл. мерки за техническа защита на цифрово съдържание;
- оперативна съвместимост на цифровото съдържание (хардуер и софтуер);
- срока на годност на стоката

Задължения за преддоговорна информация



Ако стоката е за мокри помещения, това трябва да бъде упоменато

При продажба на телефон се посочва инсталираната операционна система



Задължения за преддоговорна информация

Условия за плащане, доставка, изпълнение, дата на доставка/извършване на услугата и процедура за жалби

Когато е приложимо, трябва ясно да информирате потребителя, че **доставката на стоката не е включена в цената** или при заплащане с карта не се начисляват допълнителни такси.

Също така трябва да го информирате какво е необходимо да направи, в случай **че желае да се оплаче** и как да подаде жалбата си.



Задължения за преддоговорна информация

- Наличие на законова гаранция за съответствие на стоките, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции,

Трябва да се прави разлика между законовата (правна) гаранция и търговската гаранция. Законовата гаранция е задължителна.

- Търговската гаранция се дава в допълнение към законовата гаранция или от продавача, или от производителя безплатно или срещу заплащане.

Срок на договора

- Ако се изпълнява договор за поръчка, трябва ясно да бъде посочен **срокът за изпълнение**, както и пропорционални неустойки в случай на забава.
- Ако в договора не са предвидени **неустойки** за търговеца, а само за потребителя, може да се счита за неравноправна клауза.

Функционалност на цифрово съдържание

- Трябва ясно да бъде посочено дали даден компютърен софтуер, който се продава в магазина, може да бъде използван офлайн и/или онлайн;
- Трябва да посочите също дали използването на софтуера – например електронна книга не е обект на географски рестрикции - (напр. само за Франция).

Оперативна съвместимост на цифрово съдържание с видовете хардуер и софтуер



- Трябва да бъде информиран потребителя, че цифровото съдържание, което се предлага, може да бъде използвано само с операционни системи Fire OS на Амазон

ОБЩИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ - Форма

- Писмена форма или друг подходящ начин, който позволява възприемането ѝ от потребителя!
- На български език!
- В SI единици (метър, килограм...)!
- Информацията трябва да бъде вярна, пълна, четлива, ясна и разбираема!

Исключения на приложение

Член 3 от Директивата за правата на потребителите :

Изчерпателен списък на изключенията за преддоговорна информация.

- Социални услуги, като социални грижи;
- Здравно обслужване;
- Хазартни игри, включително в рамките на лотарии, игри в казино и сделки по залагания;
- Финансови услуги, като различни споразумения за потребителски кредити;
- Учредяването, придобиването или прехвърлянето на недвижимо;
- Строеж на нови сгради;
- **Пакетни туристически пътувания**, пакетни ваканции и пакетни туристически обиколки

Защо ?

- Много често задълженията за преддоговорна информация съществуват за **гореупоменатите сектори, но са регламентирани от секторно законодателство** (например Закона за туризма) или националното право.



Исключения на приложение

Член 3 от Директивата за правата на потребителите :

Изчерпателен списък на изключенията за преддоговорна информация.

- **доставка на храни, напитки** или други стоки за текущо потребление в домакинството, които се доставят физически от търговец чрез чест и редовен разнос до дома, жилището или работното място на потребителя;
- **услуги за превоз на пътници;**
- **договори, сключени чрез автомати за продажба** или автоматизирани търговски обекти;
- **договори, сключени с телекомуникационни оператори** чрез обществени телефони за използването им или сключени с цел осъществяване от потребителя на една-единствена връзка по телефон, интернет или факс.



Договори от разстояние и извън търговския обект

Информационни изисквания при потребителски продажби, сключени от разстояние или извън търговския обект, включват всичките ключови изисквания към сделките чрез магазини, както и **няколко допълнителни елемента**, в зависимост от естеството на съответната сделка и **правото на отказ от договора в 14-дневен срок**.

Последиците от нарушаването на изискванията за преддоговорна информация.

Директивата за правата на потребителите урежда последиците от някои нарушения :

- Право на отказ - в случай на неуведомяване на потребителите за съществуването на такива права, правото автоматично се удължава до една календарна година - (чл. 51, ал. 1 от ЗЗП).
- Имуществени санкции по Закона за защита на потребителите – чл. 204 -
 - на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв. за всеки отделен случай

Директивата за „модернизация“ – Ново (1/2) ?

1. Нова преддоговорна информация за онлайн платформи :

Платформите ще бъдат задължени да показват по ясен и разбираем начин и по подходящ начин най-малко :

- Основните параметри за **класиране на резултатите** от заявката на потребителите,
- **Дали третата страна е продавач или не и дали се прилагат законите на ЕС** за защита на потребителите,
- **Споделянето на отговорностите** между платформата и продавача

2. Персонализирано ценообразуване :

- Търговците и онлайн платформите ще бъдат задължени да информират потребителя преди сключването на договора, ако цената е персонализирана **въз основа на автоматизирано вземане на решения.**

Директивата за „модернизация“ – Ново (2/2) ?

3. Нови изисквания за информация за договори от разстояние и извън търговския обект :

- Търговците ще бъдат задължени да предоставят телефонен номер и имейл адрес. Текущата дума „където е налице“ се премахва.
- Други средства за комуникация (напр. чатове) ще бъдат разрешени – трябва да позволят на потребителите да имат копие от кореспонденцията, датите и часовете ще бъдат гарантирани.
- Търговците ще бъдат задължени да информират потребителите преди сключването на договора, ако е приложимо, за всяка функционалност, оперативна съвместимост и съвместимост на стоки с цифрови елементи, цифрови услуги или цифрово съдържание.

Допълнителни ресурси относно ДПП

- Информационни фишове за [основните факти](#) за Директивата за правата на потребителите (на английски език).
- [Доклад](#) от Комисията до Европейския парламент и Съвета относно прилагането на ОММ
- Вашата Европа – Информационен фиш [“Договорна информация”](#)
- [“SWEEPS”](#) за преддоговорна информация:
 - 2021 г. – мини sweep на „потребителския кредит“
 - 2019 г. – „sweep“ при доставка и право на отказ.
 - 2017 / 2018 - Телекомуникационни и други цифрови услуги
 - 2015 - Преддоговорна информация, изисквана от Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите

Почивка





Право на отказ



Право на отказ

- Правото на отказ дава право на потребителя да развали, без обяснение, потребителския договор в срок до 14 дни след получаване на стоките или сключване на договора – за услуги (чл .50 ЗЗП).
- Прилага се за договори от разстояние и договори извън търговския обект (чл .50 ЗЗП).
- Изключенията от правото на отказ са установени в чл. 57 от Закона защита на потребителите.

Право на отказ

Право на отказ – Защо има значение за потребителите?

Това право на отказ беше въведено, за да се преодолее недостатъкът на пазаруването от разстояние и „слабостта“ на потребителите при договори извън търговския обект. Във физически магазин потребителят може да вижда и опитва продукти (напр. рокля). По време на продажбата извън търговския обект потребителят може да бъде по-уязвим от натиск. Такова право да прекрати договора, коригира този дисбаланс.

- Правото на потребителя да тества и инспектира продукти, закупени от разстояние и да се откаже от договора в рамките на 14 дни, е **едно от най-известните права на потребителите** (напр. Consumer Score Board 2017).
- Според проучването за прилагането на Директивата за правата на потребителите: 95% от купувачите считат тези права за важни. **Създава доверие в онлайн пазаруването.**

Правото на отказ с един поглед - как работи

- Субективно право на потребителя с едностранно изявление да прекрати договорното правоотношение по правило с обратна сила.
- Потребителят **има право да се откаже** и от направено от него предложение (оферта) за сключване на договор от разстояние или извън търговски обект.
- Потребителят не е длъжен да посочва причина.
- Потребителят **не дължи обезщетение, неустойки** или други разходи, с изключение на разходите за връщане на продукта обратно на търговеца.

Правото на отказ с един поглед - как работи

Срок за упражняване правото на отказ

14 дни

- Срокът се брои в **календарни дни** от деня, следващ деня на събитието.
- Почивните и празничните дни **се включват** в дните, през които срокът тече.
- Ако срокът изтича в празничен или неприсъствен ден, то **той се удължава** до края на деня на следващия присъствен ден.
- Важно! Обърнете внимание при трансгранични сделки, че има разлика в празничните дни в различните държави.

Правото на отказ с един поглед - как работи

Начален момент на броене на срока за отказ

14 дни

- Договори за услуги - от датата на сключване на договора.
- Договори за продажба и изработка с предмет вещи: от датата на получаване на стоката от потребителя или от посочено от него трето лице.
- Договори за доставка на вода, газ, ел. енергия, които не са в ограничен обем, на централно отопление или на цифрово съдържание, което не е на материален носител - от датата на сключване на договора.

Правни последици от упражняване на правото на отказ

- Договорът се прекратява с обратна сила.
- Всичко получено в изпълнение на договора се връща.
- Изключение: **договори за услуги или за доставка на вода, газ, ел. енергия, централно отопление или цифрово съдържание**, което не се доставя на материален носител, чието изпълнение е започнало със съгласието на потребителя преди изтичане на срока на отказ.
- В тези случаи договорът се прекратява занапред, като потребителят **заплаща пропорционална сума** за времето на ползване на услугата. При упражняване на правото на отказ **автоматично се прекратяват и всички допълнителни договори**.

Връщане на стоката от потребителя

- Потребителят е длъжен да върне стоката на търговеца без неоправдано забавяне и **не по-късно от 14 дни** от датата, на която е съобщил на търговеца отказа си от договора.
- Потребителят поема разходите за връщане на стоката, освен ако търговецът изрично е предложил да я прибере сам.
- При договор извън търговския обект, когато стоките са били **доставени в дома на потребителя** в момента на сключването на договора, **търговецът е длъжен да прибере стоките за своя сметка**, ако естеството на стоките е такова, че не позволява те да бъдат върнати по обичаен начин по пощата.

Отговорност на потребителя за намаляване стойността на стоките

- Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.
- Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ.

Връщане на получените суми от търговеца

- При упражнено право на отказ, търговецът възстановява на потребителя всички суми, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и **не по-късно от 14 дни**, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора.
- Ако търговецът не е предложил да прибере стоките сам, той може да задържи плащането на сумите на потребителя, докато не получи стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно, в зависимост от това, кое от двете се е случило по-рано.

Право на отказ – внимавайте с изключенията!

Пълен списък от 13 изключения е установен в чл. 16 от Директивата за правата на потребителите. Някои изключения :

1. за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението ѝ е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца;
2. за доставка на стоки или услуги, чиито **цени не могат да бъдат контролирани от търговеца а зависи от колебанията на финансовия пазар**, които и които могат да настъпят по време на срока за упражняване правото на отказ;

Право на отказ – внимавайте с изключенията!

- за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;
- за доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;
- за доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;
- за доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;

Право на отказ

Проблеми среща от потребителите – от практиката!

- Търговците **не информират потребителите** за съществуването/неприлагането на правото на отказ,
- Търговците **отказват да възстановят разходите** на потребителите,
- Потребителите **получават само частично възстановяване**, като някои търговци твърдят, че потребителят е злоупотребил с продукта, без да предоставят никакви доказателства (т.е. снимка),
- Търговците **твърдят, че не са получили продукта**, върнат от потребителя (т.е. винаги информирайте потребителите да пазят доказателство за изпращане).
- Търговците **отказват да възстановят сумата на потребителя чрез същото средство за плащане**, използвано от потребителя, но вместо това дават ваучери.
- Търговците отхвърлят правото на отказ, тъй като **потребителят не е използвал конкретен формуляр** (т.е. изявлението на потребителя трябва да бъде само недвусмислено).



Време е за дискусия!

