

ДИРЕКТИВИ

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)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите ⁽²⁾,

в съответствие с обикновената законодателна процедура ⁽³⁾,

като имат предвид, че:

(1) Директива 85/577/ЕИО на Съвета от 20 декември 1985 г. относно защита на потребителите във връзка с договорите, сключени извън търговския обект ⁽⁴⁾ и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние ⁽⁵⁾ предвиждат редица договорни права на потребителите.

(2) Тези директиви бяха преразгледани в светлината на придобития опит с цел опростяване и актуализиране на приложимите правила и отстраняване на несъответствията и нежеланите пропуски. Преразглеждането показва, че е целесъобразно двете директиви да бъдат заменени от една директива. Поради това настоящата директива следва да предвиди унифицирани правила за общите аспекти на договорите от разстояние и на договорите извън търговския обект, като се отклони от възприетия от предишните директиви подход за минимална хармонизация, като същевременно позволи държавите-членки да запазят или да приемат национални правила по отношение на някои аспекти.

(3) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът допринася за постигане на високо равнище на защита на потребителите посредством мерките, които приема съгласно член 114 от него.

(4) В съответствие с член 26, параграф 2 ДФЕС вътрешният пазар трябва да обхваща пространство без вътрешни граници, в което са гарантирани свободното движение на стоки и услуги и свободата на установяване. Хармонизацията на някои аспекти на потребителските договори от разстояние или извън търговския обект е необходима с цел утвърждаването на истински вътрешен пазар за потребителите, който предлага справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията, при спазване на принципа на субсидиарността.

(5) Не се използва пълноценно потенциалът на трансграничните продажби от разстояние, които би трябвало да бъдат едни от основните постижения на вътрешния пазар. В сравнение със значителния ръст при продажбите от разстояние на национално ниво през последните няколко години, ръстът в трансграничните продажби от разстояние остава ограничен. Тази разлика е особено голяма при продажбите от разстояние чрез интернет, които притежават висок потенциал за по-нататъшен растеж. Възможностите за нарастване на трансграничните договори, договорени извън търговския обект (преки продажби), са ограничени от няколко фактора, сред които са различните национални правила за защита на потребителите, наложени на индустрията. В сравнение с ръста от последните няколко години на преките продажби на национално ниво, и по-специално на тези от сектора на услугите, например обществените услуги, броят на потребителите, използващи това средство за извършване на трансгранични покупки, остава малък. Като се имат предвид новите възможности за осъществяване на стопанска дейност в много държави-членки, малките и средните предприятия (включително и самостоятелните търговци) и представителите на търговски дружества, извършващи преки продажби, би трябвало да търсят възможности за осъществяване на стопанска дейност в други държави-членки, особено в пограничните райони. Поради това пълната хармонизация на информацията за потребителите и правото на отказ при договорите от разстояние и тези извън търговския обект ще

⁽¹⁾ ОВ С 317, 23.12.2009 г., стр. 54.

⁽²⁾ ОВ С 200, 25.8.2009 г., стр. 76.

⁽³⁾ Позиция на Европейския парламент от 23 юни 2011 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 10 октомври 2011 г.

⁽⁴⁾ ОВ L 372, 31.12.1985 г., стр. 31.

⁽⁵⁾ ОВ L 144, 4.6.1997 г., стр. 19.

допринесат за високо равнище на защита на потребителите и за по-добро функциониране на вътрешния пазар между търговците и потребителите.

- (6) Някои различия създават значителни пречки на вътрешния пазар, които засягат търговците и потребителите. Тези различия увеличават за търговците, желаещи да осъществят трансгранични продажби на стоки или предоставяне на услуги, разходите за приважане в съответствие. Несъразмерното раздробяване също подкопава доверието на потребителите във вътрешния пазар.
- (7) Пълната хармонизация на някои съществени нормативни аспекти следва да увеличи значително правната сигурност както за потребителите, така и за търговците. По този начин както потребителите, така и търговците следва да могат да разчитат на единна нормативна рамка, изградена върху ясно дефинирани правни понятия, с която се уреждат някои аспекти на договорите между търговци и потребители в рамките на Съюза. Тази хармонизация следва да има за резултат премахването на пречките, породени от фрагментирането на правилата, и завършването на вътрешния пазар в тази област. Единственият начин за премахване на тези пречки е установяването на единни правила на равнището на Съюза. Същевременно потребителите следва да се ползват от общо високо равнище на защита в целия Съюз.
- (8) Нормативните аспекти, които трябва да бъдат хармонизирани, следва да се отнасят само за договори, сключени между търговци и потребители. Следователно настоящата директива не следва да засяга националното право в областта на трудовите договори, договорите във връзка с наследствени права, договорите в областта на семейното право, както и договорите за учредяване и организация на дружества.
- (9) Настоящата директива установява правила относно информацията, която трябва да бъде предоставена при договори от разстояние, договори извън търговския обект и договори, различни от договорите от разстояние или извън търговския обект. Настоящата директива урежда също правото на отказ при договори от разстояние или извън търговския обект и хармонизира някои разпоредби, свързани с изпълнението и някои други аспекти на договорите между търговци и потребители.
- (10) Настоящата директива следва да не засяга Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) ⁽¹⁾.
- (11) Настоящата директива не следва да засяга разпоредбите на Съюза по отношение на конкретни сектори, като например лекарствените продукти за хуманна употреба, медицинските изделия, неприкосновеността на личния живот и електронните съобщения, правата на пациентите

при трансгранично здравно обслужване, етиктирането на храните и вътрешния пазар на електрическа енергия и природен газ.

- (12) Изискванията за предоставяне на информация, предвидени в настоящата директива, следва да допълват изискванията за предоставяне на информация, съдържащи се в Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар ⁽²⁾ и Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) ⁽³⁾. Държавите-членки следва да запазят възможността да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация от страна на доставчиците на услуги, установени на тяхна територия.
- (13) Прилагането на разпоредбите на настоящата директива в области, които не попадат в нейното приложно поле, следва да остане в компетентността на държавите-членки в съответствие с правото на Съюза. Следователно държавите-членки могат да запазят или да приемат национално законодателство, което съответства на разпоредбите на настоящата директива или на някои от нейните разпоредби, по отношение на договори, които не са включени в нейното приложно поле. Държавите-членки могат да решат да разширят прилагането на разпоредбите на настоящата директива по отношение на юридически лица или по отношение на физически лица, които не са „потребители“ по смисъла на настоящата директива, като неправителствени организации, предприятия, започващи дейност, или малки и средни предприятия. Държавите-членки могат също така да прилагат разпоредбите на настоящата директива по отношение на договори, които не са „договори от разстояние“ по смисъла на настоящата директива, например поради това, че не са сключени в рамките на организирана система за продажби от разстояние или за предоставяне на услуги от разстояние. Освен това държавите-членки могат също да запазят или да приемат национални разпоредби по въпроси, които не са конкретно разгледани в настоящата директива, като например допълнителни правила относно договорите за продажба, включително във връзка с доставката на стоки, или изисквания за предоставяне на информация по време на действието на договора.
- (14) Настоящата директива не следва да засяга националното право в областта на договорното право по отношение на аспектите на договорното право, които не са уредени от настоящата директива. Поради това настоящата директива не следва да засяга националното право, което урежда например материята относно сключването или действителността на договора (например при липсата на съгласие за сключване на договора). Настоящата директива не следва да засяга също така и националното право относно общите правни средства за защита в областта на договорното право, правилата относно обществената икономическа ред, например правилата относно прекалено високите или прекомерните цени и правилата относно правните сделки, противоречащи на етиката.

⁽¹⁾ ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6.

⁽²⁾ ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 36.

⁽³⁾ ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.

- (15) Настоящата директива не следва да хармонизира езиковите изисквания, приложими към договори, сключвани с потребители. Следователно държавите-членки могат да запазят или да приемат в националното си право езикови изисквания по отношение на информацията относно договора и клаузите на договора.
- (16) Настоящата директива не следва да засяга националното право относно правното представителство, като например правилата относно лицето, което действа от името или за сметка на търговеца (например в качеството на търговски или законен представител). Държавите-членки следва да останат компетентни в тази област. Настоящата директива следва да се прилага за всички търговци, независимо от това дали са публичноправни или частноправни субекти.
- (17) Определението за „потребител“ следва да включва физическите лица, които действат извън своята търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия. Независимо от това, в случай на договори с двойна цел, когато договорът е сключен за цели отчасти в рамките на търговската дейност на лицето и отчасти извън нея и когато търговската цел е толкова ограничена, че не е преобладаваща в общия контекст на договора, това лице следва също да се счита за потребител.
- (18) Настоящата директива не накърнява възможността държавите-членки да определят, в съответствие с правото на Съюза, какво считат за услуги от общ икономически интерес, начина на организиране и предоставяне на тези услуги и тяхното финансиране, в съответствие с правилата за държавна помощ, и специфичните задължения, с които те следва да бъдат обвързани.
- (19) Цифровото съдържание означава данни, които са произведени и доставени в цифрова форма, като компютърни програми, приложения, игри, музика, видео или текстове, независимо дали са достъпни чрез изтегляне или предаване в реално време, посредством материален носител или чрез всякакво друго средство. Договорите за доставка на цифрово съдържание следва да бъдат включени в приложното поле на настоящата директива. Ако цифровото съдържание се доставя на материален носител като CD или DVD дискове, те следва да се считат за стоки по смисъла на настоящата директива. Подобно на договорите за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или договорите за централно отопление, договорите за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, следва да не се считат за целите на настоящата директива нито за договори за продажби, нито за договори за услуги. За такива договори потребителят следва да има право на отказ от договора, освен ако не е дал съгласието си за започване на изпълнението на договора по време на срока за отказ и е приел, че ще загуби правото си на отказ от договора. В допълнение към общите изисквания за предоставяне на информация търговецът следва да информира потребителя относно функционалността и съответната оперативна съвместимост на цифровото съдържание. Понятието за функционалност следва да включва различните начини, по които може да се използва цифровото съдържание, например за проследяване на потребителско поведение; то следва да включва също отсъствието или наличието на технически ограничения, като например защита чрез управление на цифрови права или регионално кодиране. Понятието за оперативна съвместимост включва информация за стандартната хардуерна и софтуерна среда, с която е съвместимо цифровото съдържание, например операционната система, необходимата версия и някои хардуерни елементи. Комисията следва да разгледа необходимостта от по-нататъшна хармонизация на разпоредбите по отношение на цифровото съдържание и при необходимост да представи съответно законодателно предложение.
- (20) Определението за „договор от разстояние“ следва да обхваща всички случаи, при които се сключва договор между търговец и потребител в рамките на организирана система за продажби от разстояние или за предоставяне на услуги от разстояние, чрез използване изключително на едно или няколко средства за комуникация от разстояние (като поръчка по пощата, Интернет, телефон или факс) до момента на сключване на договора, включително и сключването на договора. Това определение следва също така да обхване случаите, при които потребителят посещава търговския обект само за целите на събирането на информация относно стоките или услугите и впоследствие договаря и сключва договора от разстояние. Напротив, договор, който е договорен в търговския обект на търговеца и е окончателно сключен чрез използването на средства за комуникация от разстояние, не следва да се счита за договор от разстояние. По същия начин договор, чието договаряне е започнало посредством използването на средства за комуникация от разстояние, но е окончателно сключен в търговския обект на търговеца, не следва да се счита за договор от разстояние. Подобно на това понятието за договор от разстояние не следва да включва резервациите, направени от потребител чрез използването на средства за комуникация от разстояние, чиято цел е да се отправи искане за предоставяне на услуга от специалист, какъвто е например случай с потребител, който телефонира, за да си резервира час във фризьорски салон. Понятието за организирана система за продажби от разстояние или за предоставяне на услуги от разстояние следва да включва системите, предлагани от трети лица, различни от търговеца, но използвани от търговеца, като например онлайн платформа. То обаче не следва да обхваща случаи, при които уебсайтове предлагат информация само за търговеца, неговите стоки и/или услуги и неговите данни за контакт.
- (21) Договор извън търговския обект следва да бъде определен като договор, сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, което е различно от търговския обект на търговеца, например в дома или работното място на потребителя. В условията на среда, различна от тази на търговския обект, потребителят може да бъде поставен под потенциален психологически натиск или да бъде изправен пред елемент на изненада, независимо дали той е поискал посещението на търговеца или не. Определението за „договор извън търговския обект“ следва да включва също случаите, в които с потребителя лично и самостоятелно е осъществен контакт в среда извън търговския обект, но договорът е сключен непосредствено след това в

търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние. Определението за „договор извън търговския обект“ не следва да включва случаите, при които търговецът първо отива в дома на потребителя единствено за да вземе мерки или да даде прогнозна цена, без ангажимент от страна на потребителя, а договорот се сключва едва на по-късен етап в търговския обект или чрез използване на средство за комуникация от разстояние въз основа на прогнозното изчисление на търговеца. В такива случаи не се приема, че договорот е сключен незабавно след момента, в който търговецът е осъществил контакт с потребителя, ако потребителят е имал време да обмисли прогнозната цена на търговеца, преди да сключи договора. Покупки, направени по време на екскурзия, организирана от търговеца, по време на която придобитите продукти са рекламирани и предложени за продажба, следва да се считат за договори извън търговския обект.

(22) Под „търговски обекти“ следва да се разбира обекти под всякаква форма (например магазини, щандове или камиони), служещи на търговеца като негово постоянно или обичайно място за извършване на търговия. Пазарните сергии и панаирни щандове следва да се разглеждат като търговски обекти, ако отговарят на това условие. Обекти за търговия на дребно, в които търговецът осъществява дейността си на сезонна основа, например през туристическия сезон в планински или морски курорт, следва да се считат за търговски обекти, тъй като търговецът осъществява в тези обекти дейността си обичайно. Обществени места, като улици, търговски центрове, плажове, спортни съоръжения и обществения транспорт, които търговецът използва в изключителни случаи за своята търговска дейност, както и частните домове или работните места не следва да се разглеждат като търговски обекти. Търговският обект на лицето, което действа от името или за сметка на търговеца съгласно определението на настоящата директива, следва да се счита за търговски обект по смисъла на настоящата директива.

(23) Траен носител следва да позволи на потребителя да съхранява информацията за толкова дълго, колкото му е необходимо за защитата на неговите интереси, произтичащи от правоотношението с търговеца. Такива носители следва да включват по-специално хартия, устройства за съхранение на данни с USB интерфейс, CD-ROM дискове, DVD дискове, карти с памет или твърдите дискове на компютрите, както и електронната поща.

(24) Публичният търг предполага, че търговците и потребителите присъстват или имат възможност да присъстват на търга лично. Стоките или услугите се предлагат от търговеца на потребителя чрез процедура за наддаване, която е разрешена от правото на някои държави-членки за предлагане на стоки или услуги в рамките на публична продажба. Спечелилият търга участник е длъжен да закупи стоките или услугите. Използването за целите на провеждане на търг на онлайн платформи, които са на разположение на потребителите и търговците, не следва да се счита за публичен търг по смисъла на настоящата директива.

(25) Договорите за централно отопление следва да бъдат включени в приложното поле на настоящата директива, както договорите за доставка на вода, газ и електрическа енергия. Централно отопление означава доставка на топлинна енергия, *inter alia*, под формата на пара или топла вода, от централен производствен източник чрез предавателно-разпределителна система на множество сгради с цел отопление.

(26) Договорите, свързани с прехвърлянето на недвижимо имущество или на ограничени вещни права върху недвижимо имущество или с учредяването на ограничени вещни права, или с придобиването на недвижимо имущество или ограничени вещни права върху недвижимо имущество, договорите за строеж на нови сгради, за съществено преустройство на съществуващи сгради, както и договорите за отдаване под наем на жилища за жилищни нужди, вече са предмет на редица специфични изисквания в националното законодателство. Тези договори включват например продажби на недвижимо имущество, което предстои да бъде построено, и продажби на изплащане. Разпоредбите на настоящата директива не са подходящи по отношение на тези договори и поради това те следва да бъдат изключени от нейното приложно поле. Съществено преустройство е преустройството, сравнено със строежа на нова сграда, например случаите, в които се запазва само фасадата на старата сграда. Договорите за услуги, свързани в частност със строежа на пристройки към сгради (например гараж или веранда) или с ремонта и обновяването на сгради, с изключение на съществено преустройство, следва да бъдат включени в приложното поле на настоящата директива, както и договорите за услуги на агент за недвижими имоти и за отдаването под наем на жилища за нежилищни нужди.

(27) Транспортните услуги включват превоза на пътници и превоза на стоки. Превозът на пътници следва да се изключи от приложното поле на настоящата директива, тъй като вече е уреден от друго законодателство на Съюза или — в случая на обществен транспорт и таксиметровите превози — е уреден на национално равнище. Разпоредбите на настоящата директива обаче, които защитават потребителите срещу начисляване на прекомерни такси при използването на платажни средства или срещу начисляването на скрити разходи, следва да се прилагат и за договорите за превоз на пътници. По отношение на превоза на стоки и отдаването на автомобили под наем, които представляват услуги, потребителите следва да се ползват със защитата, предоставена от настоящата директива, с изключение на правото на отказ.

(28) С оглед избягване на административната тежест върху търговците държавите-членки могат да решат да не прилагат настоящата директива в случаите на продажба на стоки или услуги с ниска стойност извън търговския обект. Паричният праг следва да бъде установен на достатъчно ниско равнище, за да изключи само маловажни покупки. Държавите-членки следва да могат да определят тази сума в своето национално законодателство, при условие че тя не надхвърля 50 EUR. Когато потребителят сключва по едно и също време два или повече договора със свързан предмет, общата сума на договорите следва да се вземе предвид за целите на прилагане на определения праг.

- (29) Социалните услуги имат съществено различни характеристики, които са отразени в специфично за сектора законодателство, част от което е прието на равнището на Съюза, а друга част — на национално равнище. Социалните услуги включват, от една страна, услуги за лица в особено неравностойно положение или лица с ниски доходи, както и услуги за лица и семейства, които се нуждаят от помощ при извършването на обичайните си ежедневни задачи, и от друга страна, услуги, предоставяни на всички лица, които имат специална нужда от помощ, подкрепа, защита или насърчаване на конкретен етап от своя живот. Социалните услуги включват, *inter alia*, услуги за деца и младежи, услуги в помощ на семейства, самотни родители и възрастни хора, както и услуги в полза на мигранти. Социалните услуги обхващат услугите както за краткосрочни, така и за дългосрочни грижи, които се предоставят например в домашни условия, в домове за медико-социални грижи и в домовете за възрастни хора („домове за медицински грижи“). Социалните услуги включват не само услугите, предоставяни от държавата на национално, регионално или местно равнище от оправомощени от държавата доставчици или от признати от нея благотворителни организации, но и услугите, предоставяни от частни субекти. Разпоредбите на настоящата директива не са подходящи за социалните услуги и поради това те следва да бъдат изключени от приложното ѝ поле.
- (30) Здравното обслужване изисква специална нормативна уредба поради неговата техническа сложност, значението му за услугите от общ интерес и широкото му публично финансиране. Здравното обслужване е определено в Директива 2011/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за упражняване на правата на пациентите при трансгранично здравно обслужване⁽¹⁾ като „здравни услуги, предоставяни от медицински специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицинските предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия“. „Медицински специалист“ е определен в посочената директива като лекар, медицинска сестра с общ профил, лекар по дентална медицина, акушерка или фармацевт по смисъла на Директива 2005/36/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 септември 2005 г. относно признаването на професионалните квалификации⁽²⁾, или друг специалист, упражняващ дейности в сектора на здравеопазването, ограничени до регламентирани професии по смисъла на определението в член 3, параграф 1, буква а) от Директива 2005/36/ЕО, или лице, считано за здравен специалист в съответствие със законодателството на държавата-членка по местолечение. Разпоредбите на настоящата директива не са подходящи за здравното обслужване и поради това то следва да бъде изключено от приложното ѝ поле.
- (31) Хазартът следва да бъде изключен от приложното поле на настоящата директива. Хазартните дейности са дейности, които включват правенето на залози с материална стойност в игри на късмета, включително лотарии, хазарт в казина и транзакции по залагане. Държавите-членки следва да могат да приемат други, включително по-строги, мерки за защита на потребителите по отношение на такива дейности.
- (32) Действащото законодателство на Съюза, *inter alia*, това, свързано с финансовите услуги за потребителите, пакетните туристически услуги и разпределено във времето ползване на собственост, съдържа многобройни правила за защита на потребителите. Поради това настоящата директива не следва да се прилага за договори, попадащи в тези области. По отношение на финансовите услуги държавите-членки следва да бъдат насърчени в рамките на законодателната си дейност в области, които не са уредени на равнището на Съюза, да се опират на действащото законодателство на Съюза в тази област, така че да се гарантират равни условия за всички потребители и всички договори по отношение на финансовите услуги.
- (33) Търговецът следва да бъде задължен да информира предварително потребителя за всяка разпоредба на договора, която води до плащане на депозит на търговеца от страна на потребителя, включително и разпоредба, предвиждаща блокирането на определена сума по кредитна или дебитна карта на потребителя.
- (34) Търговецът следва да предостави на потребителя ясна и изчерпателна информация, преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, с договор, различен от договор от разстояние или договор извън търговския обект, или съответно предложение. При предоставянето на тази информация търговецът следва да отчита специфичните потребности на потребителите, които са особено уязвими поради умствен, физически или психически недостатък, възраст или доверчивост, по начин, който търговецът разумно би трябвало да предвиди. Независимо от това вземането предвид на тези специфични потребности не следва да води до различни равнища на защита на потребителите.
- (35) Информацията, която се предоставя от търговеца на потребителя, следва да бъде задължителна и не следва да бъде променяна. Независимо от това договарящите страни следва да имат възможност изрично да се споразумеят за промяна на съдържанието на договора след неговото сключване, например по отношение на начина на доставка.
- (36) При договорите от разстояние изискванията за предоставяне на информация следва да бъдат адаптирани с цел да бъдат взети предвид техническите ограничения, свързани с някои носители, като броя на знаците върху някои екрани на мобилни телефони или ограничението във времето при телевизионни клипове за продажби по телевизията. В тези случаи търговецът следва да спазва минимален набор от изисквания за предоставяне на информация и да препрати потребителя към друг източник на информация, например като осигури безплатен телефонен номер или връзка към интернет страницата на търговеца, където ползвателната информация е предоставена на разположение и е леснодостъпна. Що се отнася до изискването за информиране на потребителя за разходите за връщане на стоките, които поради своето

⁽¹⁾ ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 45.

⁽²⁾ ОВ L 255, 30.9.2005 г., стр. 22.

естество обикновено не могат да бъдат върнати по пощата, то ще се счита за изпълнено, ако например търговецът уточни един превозвач (например този, на който е възложил доставката на стоките) и цена за връщането на стоките. Когато не е възможно предварително да се изчислят разходите за връщане на стоките, например понеже търговецът не предлага да организира сам връщането на стоките, той би трябвало да заяви изрично, че такива разходи се заплащат и че те могат да бъдат големи, и също да даде разумна преценка на максималните разходи, която би могла да се основава на разходите за доставка до потребителя.

- (37) Тъй като при продажбите от разстояние потребителят не може да види стоките преди сключването на договора, той следва да има право на отказ от договора. По същата причина на потребителя следва да се даде възможност да изпита и провери стоките, които е закупил, до степен, необходима, за да се увери в естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките. Що се отнася до договорите извън търговския обект, потребителят следва да има право на отказ от договора поради потенциалния елемент на изненада и/или психологически натиск. Упражняването на правото на отказ от договора следва да прекрати задълженията на страните по договора за изпълнение на договора.
- (38) Уебсайтовете за търговия следва ясно и четливо да посочват, най-късно в началото на даване на поръчката, дали се прилагат ограничения за доставката и кои са приеманите платежни средства.
- (39) Важно е да се обезпечи, че при договори от разстояние, сключени чрез уебсайтове, потребителят е в състояние напълно да прочете и разбере основните елементи на договора, преди да направи поръчката. За тази цел следва да се предвиди разпоредба в настоящата директива основните елементи на договора да бъдат изписани в непосредствена близост до необходимия бутон за потвърждаване на поръчката. Също така е важно да се обезпечи, че при такива ситуации потребителят ще бъде в състояние да определи момента, в който поема задължението за плащане към търговеца. Затова чрез използването на недвусмислена формулировка следва да се привлече вниманието на потребителя специално върху факта, че даването на поръчката поражда задължение за плащане към търговеца.
- (40) Продължителността на срока за упражняване на правото на отказ, която понастоящем е различна както в различните държави-членки, така и при договорите от разстояние и при договорите извън търговския обект, създава правна несигурност и поражда разходи за приввеждане в съответствие. Към всички договори от разстояние и договори извън търговския обект следва да се прилага един и същ срок за отказ. При договорите за услуги срокът за упражняване на правото на отказ следва да изтича 14 дни след деня на сключването на договора. При договорите за продажба срокът за упражняване на правото на отказ следва да изтича 14 дни след деня, в който потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, придобие владение върху стоките. Освен това потребителят следва да може да упражни правото на отказ преди да придобие

владение върху стоките. Когато с една поръчка са поръчани много стоки от потребителя, които се доставят поотделно, срокът за упражняване на правото на отказ следва да изтича 14 дни след деня, в който потребителят придобие владение върху последната стока. Когато се доставят стоки на отделни партии или части, срокът за упражняване на правото на отказ следва да изтича 14 дни след деня, в който потребителят придобие владение върху последната партия или част.

- (41) С цел гарантиране на правната сигурност е целесъобразно Регламент (ЕИО, Евратом) № 1182/71 на Съвета от 3 юни 1971 г. за определяне на правилата, приложими за срокове, дати и крайни срокове⁽¹⁾ да се прилага при изчисляването на сроковете, предвидени в настоящата директива. Поради това всички срокове, предвидени в настоящата директива, следва да се разбират като изразени в календарни дни. Когато срок, изразен в дни, трябва да бъде изчислен от момента, в който възниква дадено събитие или се извършва дадено действие, денят на възникване на събитието или на извършване на действието не следва да се счита за попадащ в рамките на съответния срок.
- (42) Разпоредбите относно правото на отказ не следва да засягат законовите и подзаконовите разпоредби на държавите-членки, които уреждат прекратяването или невъзможността за принудително изпълнение на даден договор или възможността потребителят да изпълни договорните си задължения преди изтичането на срока, определен в договора.
- (43) Ако търговецът не е информирал по подходящ начин потребителя преди сключването на договор от разстояние или договор извън търговския обект, срокът за упражняване на правото на отказ следва да бъде удължен. С цел обаче да се гарантира правна сигурност по отношение на продължителността на срока за упражняване на правото на отказ следва да се въведе 12-месечен давностен срок.
- (44) Разликите в начина, по който се упражнява правото на отказ в различните държави-членки, поражда разходи за търговците, продаващи през граница. Въвеждането на хармонизиран стандартен формуляр за отказ, който може да се използва от потребителите, следва да опрости процеса на отказа и да внесе правна сигурност. Поради тези причини държавите-членки следва да се въздържат от добавяне на каквито и да било изисквания по отношение на вида и оформлението на стандартния за целия Съюз формуляр, например такива, свързани с размера на шрифта. Потребителят обаче следва да може да се откаже от договора, като формулира отказа си със свои думи, ако изявлението му, представящо решението му за отказ от договора пред търговеца, е недвусмислено. Писмо, телефонно обаждане или връщането на стоките с ясно декларирано изявление биха били достатъчни, за да се изпълни това изискване, но тежестта на доказване по отношение на извършването на отказа в рамките на определените в директивата срокове следва да се носи от потребителя. Поради тази причина в интерес на потребителя е да използва траен носител, когато съобщава отказа си на търговеца.

⁽¹⁾ ОВ L 124, 8.6.1971 г., стр. 1.

- (45) Тъй като опитът сочи, че голям брой потребители и търговци предпочитат да използват за комуникация уебсайта на търговеца, следва да съществува възможност търговецът да предложи на потребителя алтернативата да попълни онлайн формуляр за отказ. В този случай търговецът следва например по електронна поща незабавно да потвърди получаването му.
- (46) В случай на отказ от договора от страна на потребителя търговецът следва да възстанови всички суми, които е получил от потребителя, включително тези за разходите, направени от търговеца за доставка на стоките до потребителя. Възстановяването не следва да се извършва чрез ваучер, освен ако потребителят не е използвал ваучери за първоначалната сделка или не се е съгласил изрично да ги приеме. Ако потребителят избере изрично определен начин на доставка (например 24-часова експресна доставка), въпреки че търговецът е предложил обикновен и общоприет начин на доставка, който е свързан с по-малки разходи за доставка, потребителят следва да поеме разликата в разходите между двата вида доставка.
- (47) Някои потребители упражняват правото си на отказ, след като са използвали стоките до степен, която превишава необходимото за установяване естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките. В този случай потребителят следва да не губи правото си на отказ от договора, но следва да отговоря за евентуално намалената стойност на стоките. С цел да установи естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките потребителят следва да борава със стоките и да ги изпробва така, както това би му било разрешено в магазин. Например потребителят следва само да пробва ладена дреха, но не и да я носи. Следователно по време на срока, в който може да се откаже от договора, потребителят следва да борава със стоките и да ги изпробва, като полага необходимата грижа. Задълженията на потребителя в случай на отказ от договора не следва да го разколебават да упражни своето право на отказ от договора.
- (48) От потребителя следва да се изисква да върне стоките не по-късно от 14 дни, след като е уведомил търговеца за решението си да се откаже от договора. В случаите, когато търговецът или потребителят не изпълнява задълженията си, свързани с упражняване правото на отказ, следва да се прилагат санкциите, предвидени в националното законодателство в съответствие с настоящата директива, както и разпоредбите на договорното право.
- (49) Следва да съществуват изключения от правото на отказ както по отношение на договорите от разстояние, така и по отношение на договорите извън търговския обект. Възможно е да има случаи, при които правото на отказ е неуместно, например с оглед естеството на специални стоки или услуги. Такъв е случаят например при вина, доставяни значително време след сключване на договор със спекулативна цел, чиято стойност зависи от пазарните колебания („vin en primeur“). Правото на отказ следва също да не се прилага по отношение на стоки, изработени по специална поръчка на потребителя, или стоки, които имат подчертано персонализиран характер, например завеси по поръчка, нито по отношение на доставки на гориво например, което е стока, по естество неделимо смесена с други елементи след нейната доставка. Предоставянето на право на отказ на потребителя би могло също да бъде неподходящо за някои услуги, при които сключването на договора предполага резервирането на капацитет, за запълването на който търговецът може да има затруднения при упражняване на правото на отказ. Такъв би бил случаят например с направени резервации за хотели или ваканционни селища, културни или спортни събития.
- (50) От една страна, потребителят следва да се ползва от правото си на отказ дори в случаите, когато е поискал предоставянето на услуги преди изтичането на срока за отказ. От друга страна, ако потребителят упражни правото си на отказ, търговецът следва да има гаранции, че ще получи подходящо заплащане за услугата, която е предоставил. Изчислението на пропорционалната сума следва да се основава на цената, уговорена в договора, освен ако потребителят не докаже, че крайната цена е непропорционална, като в този случай дължимата сума следва да се изчислява въз основа на пазарната стойност на предоставената услуга. Пазарната стойност следва да се определя чрез сравняване с цената на равностойна услуга, предоставена от други търговци в момента на сключване на договора. Поради това потребителят следва да поиска предоставянето на услугата преди изтичане на срока за упражняване на правото на отказ от договора, като направи изрично искане за това, а в случай на договор извън търговския обект — да отправи искането си на траен носител. По същия начин търговецът следва да информира потребителя, като използва траен носител, за всяко задължение за плащане на пропорционална част от разходите за вече предоставените услуги. За договори, имащи за предмет както стоки, така и услуги, правилата, предвидени в настоящата директива относно връщането на стоки, следва да се прилагат към частта относно стоките, а правилата за заплащане на услугите би трябвало да се прилагат по отношение на частта относно услугите.
- (51) Основните трудности, срещани от потребителите, и една от основните причини за спорове с търговците са свързани с доставката на стоки, включително загуба или повреда на стоки по време на транспортиране, както и забавена или непълна доставка. Следователно е целесъобразно да бъдат изяснени и хармонизирани националните правила по отношение на момента на извършване на доставката. Мястото и условията на доставката, както и правилата за определяне на условията за прехвърляне на собствеността на стоките и момента на това прехвърляне следва да продължат да се определят от националното право и следователно настоящата директива не следва да ги засяга. Правилата за доставката, установени в настоящата директива, следва да предвидят възможност за потребителя да разреши на трето лице да влезе от негово име във владение или да придобие контрол върху стоките. Следва да се счита, че потребителят има контрол върху стоките, когато той или трето лице, посочено от него, има достъп до стоките, за да ги използва като собственик, или има възможност да ги препродаде (например когато е получил ключовете или е във владение на документите за собственост).

- (52) В контекста на договорите за продажба доставката на стоки може да се осъществява по различен начин, било незабавно, било на по-късна дата. Ако страните не са уговорили конкретна дата на доставка, търговецът следва да достави стоките възможно най-скоро, но не по-късно от 30 дни след деня на сключване на договора. Правилата относно забавените доставки следва също да вземат под внимание стоки, които трябва да бъдат произведени или придобити специално за потребителя и които не могат да бъдат използвани отново от търговеца, без той да претърпи значителни загуби. Поради това в настоящата директива следва да се предвиди разпоредба, предоставяща разумен допълнителен срок на търговеца при определени обстоятелства. Когато търговецът не е доставил стоките на потребителя в рамките на договорения срок, преди потребителят да може да прекрати договора, той следва да поиска от търговеца да направи доставката в рамките на разумен допълнителен срок и да има правото да прекрати договора, ако търговецът не достави стоките и в рамките на допълнителния срок. Тази разпоредба обаче не следва да се прилага, когато търговецът недвусмислено е заявил, че отказва да достави стоките. Тя не следва да се прилага и при някои обстоятелства, когато срокът за доставка е от съществено значение, например в случая със сватбена рокля, която трябва да бъде доставена преди деня на сватбата. Разпоредбата не следва да се прилага и при обстоятелства, в които потребителят информира търговеца, че доставката на определена дата е от съществено значение. За тази цел потребителят може да използва данните за връзка на търговеца, предоставени в съответствие с настоящата директива. В тези конкретни случаи, ако търговецът не достави стоките навреме, потребителят следва да има право да прекрати договора веднага след изтичането на първоначално договорения срок за доставка. Настоящата директива не следва да засяга националните разпоредби относно начина, по който потребителят следва да уведоми търговеца за желанието си да прекрати договора.
- (53) В допълнение към правото на потребителя да прекрати договора, когато търговецът не е изпълнил задълженията си за доставка на стоките в съответствие с настоящата директива, потребителят може, в съответствие с приложимото национално право, да използва други средства за защита, като например да даде на търговеца допълнителен срок за доставка, да иска принудително изпълнение на договора, да отложи плащането и да претендира за обезщетение за нанесени вреди.
- (54) В съответствие с член 52, параграф 3 от Директива 2007/64/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 ноември 2007 г. относно платежните услуги във вътрешния пазар ⁽¹⁾ държавите-членки следва да могат да забраняват или ограничават правото на търговците да искат начисляването на разходи на потребителите, като се отчита необходимостта от насърчване на конкуренцията и поощряване използването на ефективни платежни инструменти. При всички случаи на търговците следва да е забранено да начисляват на потребителите разходи, по-високи от разходите, направени от търговеца за използване на някои платежни средства.
- (55) Когато стоките се изпращат от търговеца на потребителя, моментът, в който преминава рискът, би могъл да бъде предмет на спорове в случай на загуба или повреда. Поради това настоящата директива следва да предвижда, че потребителят е защитен от всички рискове от загуба или повреда на стоките, възникнали, преди да е влязъл във владение на стоките. Потребителят следва да бъде защитен по време на транспортирането, организирано или извършвано от търговеца, дори когато потребителят е избрал конкретен начин за доставка измежду предлаганите от търговеца различни възможности. Тази разпоредба обаче не следва да се прилага за договори, при които потребителят трябва сам да поеме доставката на стоките или да възложи на превозвач да извърши тяхната доставка. Що се отнася до момента на преминаването на риска, следва да се счита, че потребителят е влязъл във владение на стоките в момента на получаването им.
- (56) На лицата или организациите, които съгласно националното право се счита, че имат законен интерес да защитават договорните права на потребителите, следва да се даде право да сезират съд или административен орган, компетентен да взема решения по жалби или да започне съответно съдебно производство.
- (57) Необходимо е държавите-членки да определят санкции за нарушения на настоящата директива и да гарантират тяхното изпълнение. Санкциите следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (58) Потребителят не следва да бъде лишаван от защитата, предоставена му от настоящата директива. Когато към договора е приложимо правото на трета държава, следва да се прилага Регламент (ЕО) № 593/2008 с цел да се определи дали потребителят продължава да се ползва от защитата, предоставена от настоящата директива.
- (59) Комисията, след консултация с държавите-членки и заинтересовани страни, следва да потърси най-подходящия начин, за да гарантира, че всички потребители са осведомени за правата си в обекта, в който се осъществява продажбата.
- (60) Предвид на това, че непоръчаните доставки, които се състоят в доставянето на стоки или предоставянето на услуги, непоръчани от потребителите, са забранени от Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар („Директива за нелоялни търговски практики“) ⁽²⁾, но не е предвидено никакво договорно средство за защита, е необходимо да се въведе в настоящата директива договорно средство за защита, освобождаващо потребителя от задължението за насрещна престация за такива непоръчани доставки на стоки или предоставяне на услуги.

⁽¹⁾ ОВ L 319, 5.12.2007 г., стр. 1.

⁽²⁾ ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22.

(61) Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронните комуникации) ⁽¹⁾ вече урежда нежеланите съобщения и осигурява високо ниво на защита на потребителите. Поради това разпоредбите по този въпрос, съдържащи се в Директива 97/7/ЕО, не са необходими.

(62) Целесъобразно е настоящата директива да бъде преразгледана от Комисията, в случай че се установят пречки пред вътрешния пазар. При извършването на този преглед Комисията следва да обърне специално внимание на предоставените на държавите-членки възможности да запазят или да въведат в своето законодателство специфични национални разпоредби, включително в някои области на Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори ⁽²⁾ и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции ⁽³⁾. Този преглед би могъл да доведе до предложение на Комисията за изменение на настоящата директива; това предложение може да съдържа изменения на други законодателни актове за защита на потребителите, отразяващи по този начин поетия от Комисията ангажимент в рамките на Стратегията за политика за защита на потребителите да извърши преглед на законодателството за защита на потребителите на Съюза с цел постигане на високо равнище на обща защита на потребителите.

(63) Директиви 93/13/ЕИО и 1999/44/ЕО следва да бъдат изменени, за да се въведе изискване държавите-членки да информират Комисията за приемането на специфични национални разпоредби в някои области.

(64) Директиви 85/577/ЕИО и 97/7/ЕО следва да бъдат отменени.

(65) Доколкото целта на настоящата директива, а именно чрез постигането на високо равнище на защита на потребителите да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите-членки и следователно може да бъде по-добре постигната на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигане на тази цел.

(66) Настоящата директива зачита основните права и съблюдава принципите, признати по-специално в Хартата на основните права на Европейския съюз.

(67) В съответствие с точка 34 от Междунституционалното споразумение за по-добро законотворчество ⁽⁴⁾ държавите-членки се насърчават да изготвят за себе си и в интерес на Съюза свои собствени таблици, които илюстрират, доколкото е възможно, съответствието между настоящата директива и мерките за транспониране, и да ги направят обществено достояние,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

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, действашо 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;
3. „стоки“ означава всички движими материални вещи, с изключение на вещите, продавани при принудително изпълнение или чрез други мерки от оправомощен от закона орган; вода, газ и електрическа енергия се считат за стоки по смисъла на настоящата директива, когато се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество;
4. „стоки, изработени по поръчка на потребителя“ означава стоки, които не са изработени предварително, а въз основа на индивидуален избор или решение на потребителя;
5. „договор за продажба“ означава всеки договор, по силата на който търговецът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за тях, включително договорите, имащи за предмет едновременно стоки и услуги;

⁽¹⁾ ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.

⁽²⁾ ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.

⁽³⁾ ОВ L 171, 7.7.1999 г., стр. 12.

⁽⁴⁾ ОВ C 321, 31.12.2003 г., стр. 1.

6. „договор за услуга“ означава всеки договор, различен от договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за нея;
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 едновременно 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 едновременно 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 едновременно 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;
11. „цифрово съдържание“ означава данни, които са произведени и доставени в цифрова форма;
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.

Член 3

Приложно поле

1. Настоящата директива се прилага при условията и до степента, предвидени в разпоредбите ѝ, към всички договори, сключени между търговец и потребител. Тя се прилага също 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.
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;
- ж) които попадат в приложното поле на Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки ⁽¹⁾;
- 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 ⁽²⁾;
- 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;
- к) за услуги за превоз на пътници, с изключение на член 8, параграф 2 и членове 19 и 22;
- 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.

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.

⁽¹⁾ ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59.

⁽²⁾ ОВ L 33, 3.2.2009 г., стр. 10.

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.

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;

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

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

ж) когато е приложимо, функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита на цифровото съдържание;

з) когато е приложимо, всяка съответна оперативна съвместимост на цифровото съдържание с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни.

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 преддоговорна 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;

в) географски адрес, на който търговецът е установен, и телефонния номер на търговеца, номера на факса и адреса на електронната му поща, ако съществува такъв, така че

потребителят да може бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него, и когато е приложимо, географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име той действа;

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;

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;

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;

- л) припомняне за наличието на законова гаранция за съответствие за стоките;
- 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;
- о) срока на договора, когато това е приложимо, или, ако договорът е безсрочен или автоматично се удължава, условията за неговото прекратяване;
- п) когато е приложимо, минималния срок, за който потребителят има задължения по договора;
- р) 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;
- с) когато е приложимо, функционалността на цифровото съдържание, включително и приложимите мерки за техническа защита;
- т) когато е приложимо, всяка съответна оперативна съвместимост на цифрово съдържание с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;
- у) 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 търг.

4. Информацията, посочена в параграф 1, букви з), и) и й), може да бъде предоставена посредством стандартните указания за отказ, предвидени в приложение I, част А. Ако търговецът е предоставил тези указания, надлежно попълнени, на потребителя, той е изпълнил изискванията за предоставяне на информация, предвидени в параграф 1, букви з), и) и й).

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

6. Ако търговецът не спази 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.

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.

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).

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 определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане върху траен носител.

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 въвеждат никакви допълнителни изисквания относно формата на предоговорната 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.

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.

4. Ако договорът е сключен с помощта на средство за комуникация от разстояние, което предоставя ограничено пространство или време за представяне на информацията, търговецът предоставя върху конкретното средство преди сключването на договора най-малко предоговорната информация относно основните характеристики на стоките или услугите, самоличността на търговеца, крайната цена, правото на отказ, срока на договора и ако договорът е безсрочен — условията за прекратяването му, както е посочено в член 6, параграф 1, букви а), б), д), з) и о). Търговецът предоставя на потребителя останалата информация, посочена в член 6, параграф 1, по подходящ начин в съответствие с параграф 1 от настоящия член.

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

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, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане.

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.

2. Без да се засяга член 10, срокът за отказ, посочен в параграф 1 от настоящия член, изтича 14 дни, считано от:

- 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:
 - 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.

2. Ако търговецът предостави 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 14 дни след деня, в който потребителят е получил информацията.

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.

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.

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.

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).

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:

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

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.

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:

- а) договори за предоставяне на услуга, при които услугата е напълно изпълнена, когато изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото на отказ, след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца;
- 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;

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;

м) предоставянето на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

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.

⁽¹⁾ ОВ L 133, 22.5.2008 г., стр. 66.

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 уведомил 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.

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

Член 24**Санкции**

1. Държавите-членки установяват правила 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 съобщават тези разпоредби на Комисията до 13 декември 2013 г. и я уведомяват в най-кратки срокове за всички последващи изменения, които ги засягат.

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.

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

Член 29

Изисквания за докладване

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 и член 9 параграф 3, тя информира Комисията за това до 13 декември 2013 г., 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 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.

Съставено в Страсбург на 25 октомври 2011 година.

За Европейския парламент

Председател

J. BUZEK

За Съвета

Председател

M. DOWGIELEWICZ

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Информация относно упражняването на правото на отказ

А. 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].

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

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:

- a) 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 договорът.“;
- b) при договор за продажба: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките.“;
- v) 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 партиди 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.“

[2]. Попълнете Вашето име, географски адрес и, ако имате такива, телефонен номер, факс и електронен адрес.

[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 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)

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

(*) Ненужното се зачертава.

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
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)

Директива 85/577/ЕИО	Директива 97/7/ЕО	Настоящата директива
	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 преддоговорната информация; за останалата част: —
	Член 11, параграф 3, буква б)	Член 24, параграф 1
	Член 11, параграф 4	—
	Член 12, параграф 1	Член 25
	Член 12, параграф 2	—
	Член 13	Член 3, параграф 2
	Член 14	Член 4

Директива 85/577/ЕИО	Директива 97/7/ЕО	Настоящата директива
	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.