Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л Г А Р И Я
Н А Р О Д Н О С Ъ Б Р А Н И Е

Проект

З А К О Н

ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

(Обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм. и доп., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г., бр. 23, 42 и 82 от 2009 г., бр. 15, 18 и 97 от 2010 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 38 и 56 от 2012 г. и бр. 15, 27 и 30 от 2013 г.)

§ 1. Член 4 се изменя така:

„Чл. 4. (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор или от предложение за сключване на договор, различни от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, търговецът е длъжен да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация, освен ако тя не е ясна от контекста:

1. основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и естеството на стоките или услугите, включително информация за състава, опаковката, както и инструкция за използване, комплектовка и поддръжка;

2. името/наименованието на търговеца, седалище и адрес на управление, неговият телефонен номер, както и електронен адрес и интернет страница, ако има такива;

3. крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци и такси или, когато поради естеството на стоките или услугите цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници - начинът на нейното изчисляване; когато е приложимо, в крайната цена на стоките или услугите се включват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя;

4. когато е приложимо, се посочват условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугата, и предвидените от търговеца начини за разглеждане на жалби;

5. напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоките с договора за продажба и, когато е приложимо, за наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции, ако такива са предоставени, както и условията по тях;

6. срокът на договора, когато е приложимо, или, в случай че договорът е безсрочен или в него е предвидена клауза за автоматично подновяване, условията за неговото прекратяване;

7. когато е приложимо, се посочва функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита на цифровото съдържание;

8. когато е приложимо, се посочва 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;

9. наличност на стоката или услугата;

10. опасностите, свързани с обичайната употреба, използване или поддръжка на стоката или услугата;

11. условията за употреба на стоката или услугата, влиянието, което тя оказва върху други стоки и услуги при евентуална съвместна употреба или използване;

12. когато е приложимо, се посочва срокът на годност на стоката.

(2) Информацията по ал. 1 съставлява неразделна част от договора.

(3) Тежестта на доказване за изпълнение на задължението за предоставяне на информация по ал. 1 се носи от търговеца.

(4) Разпоредбата на ал. 1 се прилага и по отношение на договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато тези стоки не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, както и за договори за централно отопление и за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.”

§ 2. В чл. 19 ал. 4 думите „В търговския обект обявената” се заличават, а думата „продажна” се заменя с „Продажната”.

§ 3. В глава четвърта, раздел I се правят следните изменения:

1. Наименованието на раздел I се изменя така:

„Раздел I

Договори извън търговския обект и договори от разстояние“

2. Членове 43-47 се изменят така:

„Чл. 43. Разпоредбите на тази раздел имат за цел да осигурят защита на потребителите при сключване на договори извън търговския обект и на договори от разстояние.

Чл. 44. Договор извън търговския обект е всеки договор между търговец и потребител:

1. сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца;

2. при който потребителят е направил предложение за сключване на договор при същите обстоятелства като посочените в т. 1;

3. сключен в търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние, непосредствено след като е осъществен личен и самостоятелен контакт с потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца, при едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя;

4. сключен по време на пътуване, организирано от търговеца с цел или резултат продажба или насърчаване на продажбите на стоки или услуги на потребителя.

Чл. 45. Договор от разстояние е всеки договор, сключен между търговец и потребител като част от организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора.

Чл. 46. Разпоредбите на чл. 4 и на този раздел не се прилагат по отношение на договори:

1. за социални услуги, включително социално настаняване, грижи за деца и оказване на помощ за семейства и лица, които са постоянно или временно в нужда, включително оказване на помощ при дългосрочни грижи;

2. за здравни услуги, предоставяни от медицински специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

3. за хазартни дейности, които включват залози с материална стойност в игри на късмета, лотарии, игри в казина и транзакции по залагане;

4. за финансови услуги;

5. за придобиване или прехвърляне на недвижимо имущество или за учредяване, придобиване или прехвърляне на ограничени вещни права върху недвижимо имущество;

6. за строеж на нови сгради, съществено преустройство на съществуващи сгради и отдаване под наем на жилища за жилищни нужди;

7. за туристически пътувания с обща цена;

8. за разпределено във времето право на ползване на собственост, договори за дългосрочни ваканционни продукти и договори за препродажба и замяна;

9. сключени от лице на публична длъжност, което по закон е длъжно да е независимо и безпристрастно и което трябва да обезпечи, като предоставя изчерпателна правна информация, че потребителят сключва договора след внимателно обмисляне и след като се е запознал с правния му характер и значение;

10. за доставка на храни, напитки или други стоки за текущо потребление в домакинството, които се доставят от търговеца при чести и редовни разносни обиколки до дома, жилището или работното място на потребителя;

11. за услуги за превоз на пътници с изключение на чл. 49, ал. 2, чл. 62в и 62д;

12. сключени чрез автомати за продажба или автоматизирани търговски обекти;

13. 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.

Чл. 47. (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, или от подобно предложение за сключване на договор, търговецът е длъжен да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

1. основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и естеството на стоките или услугите;

2. името/наименованието на търговеца;

3. седалище и адрес на управление на търговеца, неговият телефонен номер, както и адрес на електронната му поща и интернет страница, ако има такива, за да може потребителят да установи контакт бързо и да общува ефективно с търговеца; когато е приложимо, се посочва името/наименованието на търговеца, седалище и адрес на управление, от чието име действа той;

4. когато седалището и адресът на управление на търговеца не съвпадат с тези по т. 3, се посочва адресът на мястото, където търговецът осъществява стопанската си дейност, и, когато е приложимо - адресът на мястото, където търговецът, от чието име действа той, осъществява стопанската си дейност, на който потребителят може да изпрати евентуални жалби;

5. крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци и такси или, когато поради естеството на стоките или услугите цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници - начинът на нейното изчисляване; когато е приложимо, в крайната цена на стоките или услугите се включват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя; в случай на безсрочен договор или на договор, съдържащ абонамент, в крайната цена се включват всички разходи за периода на фактуриране; когато тези договори предвиждат фактуриране по фиксирана тарифа, в крайната цена се включват и всички месечни разходи; когато общата сума на разходите не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, се предоставя информация за начина на изчисляване на цената.

6. разходите за използване на средството за комуникация от разстояние за сключване на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;

7. условията за 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 на потребители;

8. когато потребителят има право на отказ от договора, се посочват условията, срокът и начинът за неговото упражняване съгласно чл. 52, ал. 1 и 2; търговецът е длъжен да предостави на потребителя и стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 6;

9. когато е приложимо, се посочва обстоятелството, че потребителят трябва да поеме разходите за връщане на стоките в случай на упражняване правото на отказ; при договорите от разстояние, ако поради естество си стоките не могат да бъдат обичайно върнати по пощата, се посочват разходите за връщането им;

10. указание, в случай че потребителят упражни правото си на отказ, след като е отправил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, че е длъжен да плати на търговеца разходи в разумни граници по чл. 55, ал. 5 и 6;

11. когато не е предвидено право на отказ съгласно чл. 57, търговецът уведомява потребителя, че няма право на отказ

или, когато е приложимо, се посочват обстоятелствата, при които потребителят губи правото си на отказ от договора;

12. напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба;

13. когато е приложимо, се посочва наличието на възможност за оказване на помощ на потребителя след продажбата, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговска гаранция, както и условията по тях;

14. когато е приложимо, се посочва дали има кодекси за добра търговска практика, къде могат да бъдат намерени и по какъв начин може да бъде получен екземпляр от тях;

15. срокът на договора, когато е приложимо, или в случай че договорът е безсрочен или в него е предвидена клауза за автоматично подновяване - условията за неговото прекратяване;

16. когато е приложимо, се посочва минималният срок, за който потребителят има задължения по договора;

17. когато е приложимо, се посочва дали е необходимо да се предоставят депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от потребителя по искане на търговеца, и условията по тях;

18. когато е приложимо, се посочва функционалността на цифровото съдържание, включително приложимите мерки за техническа защита;

19. когато е приложимо, се посочва 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;

20. когато е приложимо, се посочва възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които търговецът участва, и условията за достъп до тях.

(2) Разпоредбите на ал. 1 се прилагат и по отношение на договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и на договори за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

(3) При публични търгове информацията по ал. 1, т. 2-4 може да се замени със съответната информация за лицето, провеждащо търга.

(4) Информацията по ал. 1, т. 8-10 може да се предостави чрез стандартните указания за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 7. Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на информацията по ал. 1, т. 8-10, ако е предоставил на потребителя надлежно попълнени стандартните указания за упражняване правото на отказ.

(5) Информацията по ал. 1 представлява неразделна част от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично не уговорят друго.

(6) Ако търговецът не изпълни изискванията за предоставяне на информация за допълнителните разходи или за другите разходи, посочени в ал. 1, т. 5, или за разходите за връщане на стоките, посочени в ал. 1, т. 9, потребителят не дължи тези разходи или такси.

(7) Информацията по ал. 1 се предоставя на български език.

(8) Тежестта на доказване за изпълнение на задължението за предоставяне на информация по ал. 1 се носи от търговеца.”

§ 4. В глава четвърта, раздел II се правят следните изменения:

1. Думите „Раздел II. Договор за продажба от разстояние” се заличават.

2. Членове 48-61 се изменят така:

„Чл. 48. (1) При договори извън търговския обект търговецът предоставя на потребителя информацията по чл. 47, ал. 1 на хартиен или, ако потребителят се съгласи - на друг траен носител. Информацията трябва да е четлива, изготвена на ясен и разбираем език.

(2) Търговецът е длъжен да предостави на потребителя копие от подписания договор или потвърждение на договора на хартиен или, ако потребителят се съгласи - на друг траен носител. Когато е приложимо, търговецът предоставя и потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя съгласно чл. 57, т. 13.

(3) Когато потребителят желае предоставянето на услуга или доставката на вода, газ или електрическа енергия, които не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставката на централно отопление да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора извън търговския обект, предвиден в чл. 50, ал. 1, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това на траен носител.

Чл. 49. (1) При договори от разстояние търговецът предоставя информацията по чл. 47, ал. 1 на потребителя или я предоставя на разположение на потребителя по подходящ начин в зависимост от използваното средство за комуникация от разстояние на ясен и разбираем език. Когато информацията се предоставя на траен носител, тя трябва да бъде четливо написана.

(2) При договор от разстояние, който се сключва по електронен път чрез интернет сайт и който предвижда задължение

за потребителя да извърши плащане, търговецът предоставя на потребителя информацията по чл. 47, ал. 1, т. 1, 5, 15 и 16 по ясен и очевиден начин в непосредствена близост до бутона, чрез който потребителят прави поръчката си. Търговецът е длъжен да обезпечи, че когато потребителят прави своята поръчка, изрично потвърждава, че поръчката е свързана със задължение за плащане от негова страна. Ако извършването на поръчка е свързано с активиране на бутон или на подобна функция, върху бутона или върху тази подобна функция се изписват четливо само думите „поръчка със задължение за плащане" или друга съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че извършването на поръчка води до задължение за плащане от страна на потребителя.

(3) Когато търговецът не спази изискванията на ал. 2, потребителят не е обвързан от договора или поръчката.

(4) В интернет страниците за електронна търговия търговците посочват по ясен и четлив начин най-късно при започване на процеса на поръчване дали има ограничения за доставката на стоките и какви платежни средства се приемат.

(5) Когато договорът е сключен чрез използване на средство за комуникация от разстояние, което е с ограничено пространство или време за представяне на информация, търговецът предоставя върху използваното средство за комуникация от разстояние преди сключването на договора най-малко преддоговорната информация относно основните характеристики на стоките или услугите, името/наименованието на търговеца, крайната цена, правото на отказ от сключения договор, срока на договора, а ако договорът е безсрочен - условията за прекратяването му, както е посочено в чл. 47, ал. 1
т. 1, 2, 5, 8 и 15. Търговецът предостави на потребителя останалата информация по чл. 47, ал. 1 по подходящ начин съгласно ал. 1.

(6) Когато търговецът използва телефонно обаждане до потребителя с цел сключване на договор от разстояние, освен информацията по ал. 5 в началото на разговора търговецът се представя на потребителя с името/наименованието си и, когато е приложимо - името/наименованието на лицето, от чието име извършва обаждането, както и търговската цел на обаждането.

(7) При сключване на договор от разстояние по телефона търговецът е длъжен да потвърди направеното предложение до потребителя на траен носител. Потребителят е обвързан от предложението, едва след като го подпише или след като е изпратил писменото си съгласие за приемане на предложението.

(8) Търговецът предоставя на потребителя на траен носител потвърждение за сключения договор в рамките на разумен срок след сключване на договора от разстояние или най-късно в момента на доставка на стоките, или преди да е започнало изпълнението на услугата. Потвърждението от страна на търговеца трябва да съдържа цялата информация по чл. 47, ал.

1, освен ако търговецът не е предоставил тази информация на потребителя на траен носител преди сключването на договора от разстояние, и, когато е приложимо - потвърждение за изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнение на договора по чл. 57, т. 13.

(9) Когато потребителят желае предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставянето на централно отопление да започне по време на срока за упражняване правото на отказ по чл. 50, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това.

(10) Тежестта на доказване за спазване изискванията на ал. 1-9 се носи от търговеца.

Чл. 50. Потребителят има право в срок 14 дни да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55, считано от датата на:

1. сключване на договора - при договор за услуги;

2. влизане във владение на стоките от потребителя или от трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя - при договор за продажба, или

а) когато от потребителя са поръчани много стоки с една поръчка, които се доставят отделно, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на последната стока;

б) при доставка на стока, която се състои от множество партиди или части, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на последната партида или част;

в) при договори за редовна доставка на стоки, която се извършва през определен период от време, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, влезе във владение на първата стока;

3. сключване на договора - при договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, които не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и при договори за доставяне на централно отопление и на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Чл. 51. (1) Когато търговецът не е предоставил на потребителя информация за правото му на отказ от договора по чл. 47, ал. 1, т. 8, потребителят има право да се откаже от

договора от разстояние или от договора извън търговския обект в срок една година и 14 дни считано от датата по чл. 50.

(2) Когато търговецът предостави на потребителя информацията за правото на отказ в срок една година от датата по чл. 50, потребителят има право да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект в срок 14 дни считано от датата на получаване на информацията по чл. 47, ал. 1, т. 8.

Чл. 52. (1) Когато потребителят желае да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, той информира търговеца за решението си преди изтичането на срока по чл. 50.

(2) За да упражни правото си на отказ, потребителят може да използва стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или да заяви недвусмислено по всеки друг начин решението си да се откаже от договора.

(3) Потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, ако е изпратил съобщение на търговеца за упражняване на правото си на отказ преди изтичането на срока по чл. 50, а когато търговецът не е предоставил информация за правото на отказ - съгласно срока по чл. 51.

(4) За упражняване правото на отказ търговецът може да предостави на потребителя възможност за избор да попълни и да изпрати по електронен път чрез интернет страницата на търговеца стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или каквото и да е друго недвусмислено заявление. В тези случаи търговецът е длъжен незабавно да изпрати на потребителя потвърждение за получаване на отказа му на траен носител.

(5) Тежестта на доказване за упражняване правото на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект се носи от потребителя.

Чл. 53. Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните да изпълнят договора от разстояние или договора извън търговския обект, или в случаите, когато потребителят е направил предложение да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект.

Чл. 54. (1) Когато потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора съгласно чл. 52.

(2) Търговецът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната транзакция, освен ако потребителят не е изразил изричното си съгласие за използване

на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

(3) Когато потребителят изрично е избрал начин на доставяне на стоката, различен от най-евтиния вид стандартна доставка, предлагана от търговеца, последният няма задължение да възстанови допълнителните разходи за доставка на стоката.

(4) При договор за продажба в случаите, когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, той може да задържи плащането на сумите на потребителя по ал. 1, докато не получи стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно, в зависимост от това, кое от двете се е случило по-рано.

Чл. 55. (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, потребителят трябва да изпрати или предаде стоките обратно на търговеца или на упълномощено от него лице без неоправдано забавяне и при всички случаи не по-късно от 14 дни считано от датата, на която потребителят е съобщил на търговеца за решението си да се откаже от договора по чл. 52. Крайният срок се счита за спазен, ако потребителят изпрати или предаде стоките обратно на търговеца преди изтичането на 14-дневния срок.

(2) Потребителят заплаща само преките разходи за връщането на стоките по ал. 1 с изключение на случаите, когато търговецът се е съгласил да ги заплати или ако търговецът не го е уведомил, че разходите за връщане на стоките се заплащат от потребителя.

(3) При договор извън търговския обект, когато стоките са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора, търговецът е длъжен да прибере стоките за своя сметка, ако естеството на стоките е такова, че не позволява те да бъдат обичайно върнати по пощата.

(4) Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от боравене с тях, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките в случаите, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ по чл. 47, ал. 1, т. 8.

(5) Когато потребителят упражни правото си на отказ, след като е отправил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, той заплаща на търговеца пропорционалната сума на това, което действително му е било предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняване правото си на отказ, като сумата се определя въз основа на крайната цена, уговорена в договора.

(6) Пропорционалната сума, която потребителят трябва да заплати на търговеца по ал. 5, се изчислява въз основа на крайната цена, уговорена в договора. Ако крайната цена е прекомерно висока, пропорционалната сума се изчислява въз основа на пазарната стойност на това, което действително е било предоставено.

(7) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора, той не дължи разходи за:

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

а) търговецът не е предоставил информация съгласно чл. 47, ал. 1, т. 8 или 10, или

б) потребителят не е поискал изрично изпълнението на договора да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора съгласно чл. 48, ал. 3 и чл. 49, ал. 9, или

2. доставянето изцяло или отчасти на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато:

а) потребителят не е дал изричното си предварително съгласие за започване изпълнението на договора преди изтичане на 14-дневния срок по чл. 50, или

б) потребителят не е потвърдил, че знае, че давайки съгласие за започване изпълнението на договора, ще загуби правото си на отказ от договора, или

в) търговецът не е предоставил потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнението на договора съгласно чл. 48, ал. 2 или чл. 49, ал. 8.

(8) Потребителят не носи отговорност за упражняване правото на отказ с изключение на предвиденото по чл. 54, ал. 3 и в този член.

Чл. 56. (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, всеки допълнителен договор се прекратява автоматично, без потребителят да дължи каквито и да е разходи, обезщетения и/или неустойки, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55.

(2) Разпоредбата на ал. 1 не се прилага по отношение на чл. 28 от Закона за потребителския кредит.

Чл. 57. Разпоредбите на чл. 50-56 за правото на отказ на потребителя от договора от разстояние или от договора извън търговския обект не се прилагат по отношение на договори за:

1. предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението ѝ е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца;

2. доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и които могат да настъпят по време на срока за упражняване правото на отказ;

3. доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;

4. доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;

5. доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;

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

7. доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба, при които доставката може да бъде извършена в срок не по-рано от 30 дни считано от сключването на договора, и чиято действителна стойност зависи от колебанията на пазара, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;

8. договори, при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности за ремонт или поддръжка; когато при такова посещение търговецът предоставя и други услуги в допълнение към тези, поискани от потребителя, или достави стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на ремонта или на поддръжката, правото на отказ се прилага за тези допълнителни услуги или стоки;

9. доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;

10. доставка на вестници, периодични издания или списания с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;

11. договори, сключени по време на публичен търг;

12. предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, отдаване на автомобили под наем, услуги за хранене или предоставяне на услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок да изпълнение;

13. предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало

с изричното съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

Чл. 58. (1) Забранява се предлагането и продажбата чрез сключване на договори за продажба от разстояние на лекарствени продукти, отпускани по лекарско предписание.

(2) Изискванията на Закона за храните по отношение на производството и търговията с храни в страната се прилагат и за договорите за доставка на храни от разстояние, различни от тези по чл. 46, т. 10.

Чл. 59. (1) Когато за договор от разстояние или за договор извън търговския обект е приложимо правото на държава - членка на ЕС, правата на потребителите по този закон не могат да бъдат ограничавани.

(2) Потребителят не може да бъде лишен от защитата, която му се предоставя от законодателството на държава - членка на Европейския съюз, въвеждащо изискванията на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за правата на потребителите, когато договорът от разстояние или договорът извън търговския обект имат тясна връзка с територията на тази държава членка. Тясна връзка с територията на тази държава членка съществува, когато е налице някое от следните условия:

1.договорът е сключен в държава - членка на Европейския съюз, в която е обичайното местопребиваване на потребителя, или

2.търговецът насочва своята дейност към територията на държава - членка на Европейския съюз, в която е обичайното местопребиваване на потребителя, или

3.договорът е предшестван от предложение или от реклама, направени в тази държава членка, и от действия, извършени от потребителя, необходими за сключване на договора, или

4. договорът е сключен в държава - членка на Европейския съюз, от потребител по време на пътуване или на престой, предложен или организиран от търговеца, имащ за цел пряко или косвено да насърчи сключване на договора.

(3) Всяка договорна клауза, с която потребителят се отказва от правата, предоставени му по този закон, е недействителна.

Чл. 60. Комисията за защита на потребителите информира потребителите и търговците за техните права и задължения по отношение на договорите от разстояние и на договорите извън търговския обект.

Чл. 61. Комисията за защита на потребителите насърчава търговците, които отговарят за прилагането на кодекси за добра практика, да информират потребителите за наличието на такива кодекси и за тяхното съдържание.”

§ 5. Член 61а се изменя така:

„Чл. 61а. (1) Разпоредбите на чл. 62-62д имат за цел защита на потребителите и се прилагат при договори за продажба, договори от разстояние, договори извън търговския обект и договори за цифрово съдържание, сключени между търговец и потребител.

(2) Разпоредбите на чл. 63-66 имат за цел да защитят търговците от използване на търговски способи за продажба при съобщения за намаление на цените.”

§ 6. Член 62 се изменя така:

„Чл. 62. (1) Доставката на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставянето на услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна е забранено.

(2) При доставка на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставяне на услуги, които не са поръчани от потребителя, той не е длъжен да възстанови стоката и не дължи заплащане на стоката или услугата на този, който я е изпратил или предоставил.

(3) Липсата на отговор от страна на потребителя относно доставката на стоки и услуги по ал. 1 не означава съгласие от негова страна.”

§ 7. Създават се чл. 62в – 62д:

„Чл. 62в. Забранява се начисляването от страна на търговците на такси, дължими от потребителите за използване на платежно средство, които превишават направените от търговеца разходи за използване на същото платежно средство.

Чл. 62г. (1) Когато търговецът използва телефонна линия за свързване с него по телефона във връзка със сключения договор, потребителят, който се свързва с търговеца, не заплаща повече от основната тарифа за използване на телефонната линия.

(2) Когато търговецът, който използва телефонна линия за свързване с него по телефона във връзка със сключения договор, начислява на потребителя разходи за използване на телефонната линия по тарифа, по-висока от основната, той е длъжен да възстанови на потребителя неправомерно начислените разходи.

(3) Разпоредбата на ал. 1 не лишава доставчиците на телекомуникационни услуги от правото им да таксуват такива разговори.

Чл. 62д. (1) Преди потребителят да бъде обвързан с договор или с предложение за сключване на договор, търговецът трябва да получи изричното му съгласие за всяко допълнително

плащане, което превишава уговорената цена по основното договорно задължение на търговеца.

(2) Когато търговецът не е получил изричното съгласие на потребителя по ал. 1, като е преценил по подразбиране, че изричното му съгласие е налице и че потребителят трябва да отхвърли това, за да избегне допълнителното плащане, потребителят има право заплатените от него допълнителни суми да му бъдат възстановени.

(3) Тежестта на доказване за полученото изрично съгласие на потребителя за извършване на допълнителни плащания се носи от търговеца."

§ 8. В чл. 66, ал. 2, т. 4 след думата „ликвидация" се добавя
„по смисъла на Търговския закон."

§ 9. Член 67 се отменя.

§ 10. В чл. 68б се правят следните изменения и допълнения:

1. Досегашният текст става ал. 1.

2. Създава се ал. 2:

„(2) Разпоредбите на този раздел се прилагат по отношение на всички стоки и услуги, включително недвижимо имущество, права и задължения."

§ 11. В чл. 68г се правят следните изменения:

1. В ал. 1 думите „свързана с предлагането на стоки или услуги" се заменят с „от страна на търговец към потребител".

2. В ал. 2 думите „някои особено уязвими категории потребители" се заменят с „ясно установима група от потребители, които са особено уязвими към търговската практика или към стоката или услугата, които касае" и се поставя запетая.

§ 12. В чл. 68д, ал. 2, т. 6 думите „трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правноорганизационната форма на юридическите лица" се заменят с „името, постоянния адрес на физическите лица и наименованието, адреса на управление на юридическите лица".

§ 13. В чл. 68е, ал. 4 т. 2 се изменя така:

„2. търговеца – името и постоянния адрес на физическите лица, и наименованието, адреса на управление - на юридическите лица, и, ако е необходимо, адреса, името, съответно фирмата, на търговеца, за чиято сметка действа;".

§ 14. В чл. 68ж се правят следните изменения и допълнения:

1. Точка 11 се изменя така:

„11. използването на редакционен материал в медиите в рамките на кампания, финансирана от търговеца за насърчаване продажбите на дадена стока или услуга, без това да се посочва в съдържанието на материала, или с помощта на образи или звуци, които могат да бъдат ясно установени от потребителя;”.

2. В т. 14 след думите „да си възстанови заплатената от него сума” се добавя „главно”.

§ 15. В чл. 68к се правят следните изменения:

1. Точка 2 се изменя така:

„2. извършването на посещения от страна на търговеца в дома на потребителя, пренебрегвайки искането на потребителя търговецът да напусне помещението или да не се връща отново, освен в предвидените в закон случаи за изпълнение на договорно задължение;”.

2. В т. 3 думите „на чл. 49 от този закон” и запетаята след тях се заличават.

3. В т. 6 думите „освен в случаите по чл. 59, ал. 2” се заличават.

§ 16. Създава се чл. 68м:

„Чл. 68м. (1) Когато по издадена заповед за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите има влязло в сила решение на Върховния административен съд, което я потвърждава, заповед, която не е обжалвана в законовия срок или жалбата срещу нея е оттеглена, потребителят има право да развали договора с търговеца, сключен в резултат на използваната нелоялна търговска практика, и да претендира за обезщетение по общия ред.

(2) Влязло в сила решение на Върховния административен съд, което потвърждава заповед за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите по този раздел, има обвързваща сила за гражданския съд относно това, дали заповедта е валидна и законосъобразна. Обвързваща сила за гражданския съд като валидна и законосъобразна има и заповед за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите, която не е обжалвана или жалбата срещу нея е оттеглена.

(3) Правото да се иска обезщетение се погасява в срок 5 години от влизането в сила на решението на Върховния административен съд, на заповедта на Комисията за защита на потребителите, когато не е обжалвана, или от момента, в който жалбата срещу нея е оттеглена.

(4) Комисията за защита на потребителите публикува на интернет страницата си влезлите в сила решения на Върховния административен съд, които потвърждават заповеди за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика или самата заповед,

когато тя не е била обжалвана в законовия срок или жалбата срещу нея е оттеглена.”

§ 17. В чл. 69 се правят следните изменения и допълнения:

1.В ал. 2, т. 1 и 2 думите „Европейската общност” се заменят с „Европейския съюз”.

2.Създава се ал. 4:

„(4) Стока по този раздел е продукт на трудовата дейност, който е предназначен за потребление или при нормално предвидими условия може да бъде използван от потребителя, дори и да не е предназначен за него, и който се доставя или предоставя при извършването на търговска дейност, независимо дали се предлага срещу заплащане, или безвъзмездно и дали е нов, използван или обновен.”

§ 18. В чл. 76 се правят следните изменения и допълнения:

1.Създава се нова т. 2:

„2. вписва идентификационните данни на стоката, посочени в т. 1, в документите, които издава на дистрибуторите, участващи във веригата на разпространение на стоката;”.

2.Досегашната т. 2 става т. 3.

§ 19. В чл. 80 се правят следните изменения и допълнения:

1.В т. 1 след думата „информация” се добавя „и наличните документи, даващи”, а думата „даваща” се заличава.

2. В т. 3 след думата „информация” се добавя „ и документация”.

§ 20. В чл. 82 се правят следните изменения и допълнения:

1.В ал. 1:

а) в т. 3 накрая се добавя „и по отношение на производството, пускането на пазара и употребата на определени опасни вещества, препарати и изделия по изпълнение на изискванията на Регламент (ЕО) 1907/2006 на Европейския парламент и на Съвета относно регистрацията, оценката, разрешаването и ограничаването на химикали (REACH)”;

б) създават се т. 5 и 6:

„5. Министерството на околната среда и водите - по изпълнението на изискванията на Регламент (ЕО) 1907/2006 на Европейския парламент и на Съвета относно регистрацията, оценката, разрешаването и ограничаването на химикали (REACH);

6. Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда” към министъра на труда и социалната политика - по изпълнение

на изискванията на Регламент (ЕО) 1907/2006 на Европейския парламент и на Съвета относно регистрацията, оценката, разрешаването и ограничаването на химикали (REACH).”

2.В ал. 2 думите „ал. 1, т. 2, 3 и 4” се заменят с „ал. 1, т. 2-6”.

3.В ал. 4 думите „ал. 1, т. 2, 3 и 4” се заменят с „ал. 1, т. 2-6”.

§ 21. В глава пета, раздел II се създават чл. 103а-103в:

„Чл. 103а. Разпоредбите на този раздел се прилагат за договори за продажба, договори от разстояние и договори извън търговския обект и имат за цел да осигурят защита на потребителите при доставката на стоки, прехвърлянето на риска, съответствието на стоката с договора за продажба, гаранцията на стоките, предоставени по този закон, и търговските гаранции.

Чл. 103б. (1) Търговецът е длъжен да достави стоките, като прехвърли владението им на потребителя без неоправдано забавяне в срок не по-късно от 30 дни считано от сключване на договора, освен ако страните не са се уговорили друго.

(2) Когато търговецът не достави стоките в срока, договорен с потребителя, или в рамките на срока по ал. 1, потребителят изисква от него доставката на стоките да бъде извършена в допълнително определен срок в зависимост от обстоятелствата. Ако търговецът не достави стоките в този допълнително определен срок, потребителят има право да развали договора.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага за договори за продажба, когато:

1. търговецът е отказал да достави стоките, или

2. доставката на стоките в рамките на уговорения срок на доставка е от съществено значение за потребителя, като се вземат предвид всички обстоятелства при сключването на договора, или

3. потребителят е уведомил търговеца преди сключването на договора, че е от съществено значение доставката да бъде направена на точно определена дата или най-късно до определена дата.

(4) Ако в случаите по ал. 3 търговецът не достави стоките в уговорения с потребителя срок или в рамките на предвидения срок по ал. 1, потребителят има право незабавно да развали договора.

(5) При разваляне на договора за продажба търговецът е длъжен да възстанови на потребителя без неоправдано забавяне всички суми, платени по договора.

(6) При разваляне на договора за продажба по ал. 2-4 потребителят може да претендира за обезщетение или неустойка по общия ред.

Чл. 103в. (1) При договори, при които търговецът изпраща стоките на потребителя, рискът от загуба или повреда на стоките преминава върху потребителя в момента, в който потребителят или посочено от него трето лице, различно от превозвача, влезе във владение на стоките.

(2) Когато потребителят е избрал превозвач и му е възложил да превози стоките, но избраният от потребителя превозвач не е сред превозвачите, предложени от търговеца, рискът преминава върху потребителя при предаване на стоките на избрания от него превозвач. В случай на загуба или повреда потребителят може да претендира за обезщетение или неустойка към превозвача.”

§ 22. В чл. 104, ал. 2 думите „Европейската общност” се заменят с „Европейския съюз”.

§ 23. В чл. 114 се правят следните изменения и допълнения:

1.Създава се нова ал. 3:

„(3) Когато търговецът е удовлетворил три рекламации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, при последваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба в рамките на срока на гаранцията по чл. 115 потребителят може да предяви искане за разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума и търговецът е длъжен да го удовлетвори.”

2. Досегашната ал. 3 става ал. 4.

§ 24. В чл. 117 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя така:

„(1) Търговска гаранция е всяко задължение, поето от търговеца или производителя към потребителя в допълнение към неговото задължение по този закон за осигуряване съответствие на стоката с договора за продажба, да възстанови заплатената цена или да замени или поправи стоката, или да предостави друг вид обслужване, свързано със стоката, когато тя не отговаря на спецификациите или евентуално на други изисквания, несвързани със съответствието на стоката с договора за продажба, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в съответната реклама, направена в момента на сключване или преди сключване на договора.”

2.В ал. 2 се създава изречение второ:

„Изпълнението на поетите от търговеца задължения по търговската гаранция не е свързано с разходи за потребителя.”

§ 25. В чл. 127 ал. 3 и 4 се изменят така:

„(3) При предявяване на рекламация лицата по ал. 1 задължително я описват в регистъра, като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.

(4) Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката или е поръчана услугата, на адреса на управление на търговеца или на друго място, посочено от търговеца. Рекламация може да бъде предявена и във всеки от търговските обекти на търговеца на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на потребителя.”

§ 26. В чл. 130, ал. 3 и в чл. 134, ал. 1 думите „Европейската общност” се заменят с „Европейския съюз”.

§ 27. В чл. 144, ал. 2, т. 1 думата „прекратяването” се заменя с „промяната”.

§ 28. В чл. 170 ал. 1 се изменя така:

„(1) Представително е това сдружение на потребителите, което отговаря на следните условия:

1.има за цел защита на правата на потребителите;

2.регистрирано е като сдружение с нестопанска цел за обществено полезна дейност по смисъла на Закона за юридическите лица с нестопанска цел;

3. осъществявало е дейност за защита на потребителите през последната една година;

4.има поне една функционираща приемна за предоставяне на съвети и информация на потребителите в областен град на страната;

5. поддържа актуална интернет страница;

6.извършва ефективно поне четири от изброените обществени дейности за защита на интересите на потребителите:

а) завежда искове за защита на колективните интереси на потребителите;

б) издава списания и специализирани издания на потребителска тематика;

в) оказва съдействие за решаване на потребителски спорове;

г) осъществява образователни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;

д) осъществява образователни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;

е) извършва сравнителни тестове и проучвания на стоки и услуги, предоставяни на българския пазар;

ж) има функциониращи приемни за предоставяне на съвети и информация на потребителите най-малко в една трета от областните градове на страната.”

§ 29. В чл. 170а се правят следните изменения:

1. Алинея 1 се изменя така:

„(1) За да бъдат признати за представителни по смисъла на чл. 170, ал. 1, сдруженията на потребителите подават до министъра на икономиката и енергетиката заявление, придружено със следната информация и документи:

1. съдебно решение за първоначална регистрация;

2. удостоверение за актуално състояние, издадено от съда по регистрацията;

3. удостоверение от Централния регистър при Министерството на правосъдието за юридическите лица с нестопанска цел, определени за осъществяване на обществено полезна дейност;

4. актуален устав;

5. декларация от членовете на управителните органи на сдружението, че отговарят на изискванията на чл. 167, ал. 2;

6. годишен доклад за осъществяваните от него дейности и за постигнатите резултати за защита на правата и интересите на потребителите през предходната година;

7. информация за функциониращата приемна за предоставяне на съвети и информация на потребителите в областен град на страната с посочени адрес, работно време, телефони за контакт и имена на лицето, отговарящо за приемната;

8. информация за електронния адрес на интернет страницата на сдружението;

9. информация по чл. 170, ал. 1, т. 6 съобразно дейностите, осъществявани от сдружението.

2. В ал. 2, изречение първо думите „ал. 1, т. 1-4 и 8” се заменят с „ал. 1, т. 1-5” и в изречение второ думите „ал. 1, т. 5-7” се заменят с „ал. 1, т. 6-9”.

§ 30. В чл. 170б, ал. 2 думите „един месец” се заменят с „два месеца”.

§ 31. В чл. 170г ал. 1 се изменя така:

„(1) Представителните сдружения на потребителите подават заявление до министъра на икономиката и енергетиката за иницииране на нова процедура по признаване на сдруженията

на потребителите за представителни три месеца преди изтичането на срока на заповедта по чл. 170б, ал. 3. Към заявлението се прилагат информацията и документите по чл. 170а, ал. 1.”

§ 32. В чл. 170д, ал. 3, т. 3 думите „т. 8” се заменят с „т. 5”.

§ 33. В чл. 173 се създава ал. 7:

„(7) В заседанията на Националния съвет за защита на потребителите могат да вземат участие и представители на сдружения на потребителите по чл. 168 ал. 1, на сдружения на търговците и производителите и представители на други министерства, ведомства и регулаторни органи, които имат отношение към защитата на потребителите и не са членове на съвета, в зависимост от темите, предвидени за обсъждане в дневния ред на заседанието.”

§ 34. В чл. 178 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 2 се изменя така:

„(2) Жалбите, сигналите и предложенията се подават до Комисията за защита на потребителите в писмена форма на хартиен носител или по електронен път.“

2. Създава се нова ал. 3:

„(3) Жалбите трябва да съдържат:

1. наименование на органа, до който се подава жалбата;

2. имената, пощенски и/или електронен адрес на жалбоподателя;

3. срещу кого се подава жалбата, като се посочи наименованието на фирмата или на търговския обект, както и неговото седалище или адрес на управление;

4. оплакванията и исканията на жалбоподателя;

5. подпис на лицето, което подава жалбата, когато се подава на хартиен носител, или на неговия пълномощник; в случай че жалбата е подадена чрез пълномощник, се прилага пълномощно; в случай че жалбата е подадена по електронен път, не се изисква тя да бъде подписана с електронен подпис;

6. доказателства, с които жалбоподателят разполага (копие
от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си).”

3. Досегашната ал. 3 става ал. 4 и се изменя така:

„(4) Ако жалбата не отговаря на изискванията на ал. 3, Комисията за защита на потребителите уведомява жалбоподателя в 7-дневен срок от получаването на жалбата и не образува производство по разглеждането й, докато нередовностите не бъдат отстранени.”

4. Създава се нова ал. 5:

„(5) Сигналите и предложенията на потребителите трябва да отговарят на изискванията на ал. 3, т. 1- 5.”

5.Досегашната ал. 4 става ал. 6.

§ 35. В чл. 183 се създава ал. 3:

„(3) При потребителски спорове в областта на енергетиката, топлоснабдяването, водоснабдяването, телекомуникациите, превоза на пътници и в областта на финансовите услуги помирителната комисия включва по един представител на Комисията за защита на потребителите, определен от председателя й, представител на съответния регулаторен орган, определен от неговия председател, и представител на търговците от съответния сектор. Последните двама представители се определят от одобрения списък по чл. 182, ал. 2 съобразно предмета на искането.”

§ 36. В чл. 185 накрая се добавя „и правилник за работата на медиаторите по чл. 182, ал. 3”.

§ 37. В чл. 186, ал. 2 се правят следните изменения:

1.В т. 1 думите „раздел I „Договор, сключен извън търговския обект”, раздел II „Договор за продажба от разстояние” се заменят с „раздел I „Договори извън търговския обект и договори от разстояние”.

2. В т. 10:

а) буква „б” се изменя така:

„б) Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. 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 (ОВ, L 304/64 от 22.11.2011 г.);”

б) буква „и” се отменя.

§ 38. В чл. 191 се създава ал. 5:

„(5) Комисията за защита на потребителите е орган по надзор на пазара по чл. 18 от Регламент (ЕС) № 1007/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 27 септември 2011 г. относно наименованията на текстилните влакна и свързаното с тях етикетиране и маркиране на текстилните продукти по отношение на техния влакнест състав и за отмяна на Директива 73/44/ЕИО на Съвета и на директиви 96/73/ЕО и 2008/121/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ, L 272 от 18.10.2011 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) № 1007/2011”, и осъществява контрол за спазване изискванията на посочения регламент.”

§ 39. Създава се чл. 194а:

„Чл. 194а. (1) Комисията за защита на потребителите координира на национално ниво дейността на административните органи, имащи отношение към защитата на потребителите.

(2) Ръководителите и длъжностните лица на контролните органи, имащи отношение към правата на потребителите, са длъжни да сътрудничат и да оказват съдействие на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на правомощията ѝ.”

§ 40. В чл. 197 думите „от 300 до 1500 лв.” се заменят с „от 500 до 3000 лв.” и накрая се добавя „за всеки отделен случай”.

§ 41. Член 204 се изменя така:

„Чл. 204. Който не изпълни задълженията за предоставяне на информация на потребител по чл. 47, ал. 1- 3, 5-7, чл. 48 и 49, се наказва с глоба от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица се налага имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв. за всеки отделен случай.”

§ 42. В чл. 205 думите „чл. 51” се заменят с „чл. 58, ал. 1”.

§ 43. Член 206 се изменя така:

„Чл. 206. За нарушение на разпоредбите на чл. 52 ал. 4, чл. 54, ал. 1 и 2, чл. 55, ал. 3, чл. 62в, чл. 62г, ал. 2 и чл. 62д на виновните лица се налага глоба от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв. за всеки отделен случай.”

§ 44. В чл. 207 се правят следните изменения и допълнения:

1.В ал. 1 думите „чл. 55 ал. 1” се заменят с „чл. 50”, а след думите „договор от разстояние” се добавя „или от договор извън търговския обект”.

2. Алинея 2 се отменя.

§ 45. Член 208 се изменя така:

„Чл. 208. Който в нарушение на чл. 62, ал. 1 доставя стоки, както и вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставя услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна, се наказа с глоба, а на едноличните търговци се налага имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.”

§ 46. Член 210 се отменя.

§ 47. В чл. 210а думите „от 500 до 10 000 лв.” се заменят с „от 1000 до 30 000 лв.”

§ 48. В чл. 210б думите „от 1000 до 15 000 лв.” се заменят с „от 2000 до 50 000 лв.”

§ 49. В чл. 210в думите „от 1000 до 10 000 лв.” се заменят с „от 3000 до 50 000 лв.”

§ 50. В чл. 222а след думите „чл. 113” се добавя „и чл. 114, ал. 3” и накрая се добавя „за всеки отделен случай”.

§ 51. Създава се чл. 225б:

„Чл. 225б. Икономически оператор по смисъла на Регламент (ЕС) № 1007/2011, който не изпълнява задълженията си по чл. 15 от регламента, се наказва с глоба в размер от 500 до 1500 лв. или с имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.”

§ 52. В чл. 233 се създава ал. 4:

„(4) Актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и индивидуални административни актове по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс може да се връчват на всяко физическо лице, което се намира в търговския обект и което е в граждански или трудови правоотношения с лицето, срещу което са издадени.”

§ 53. Навсякъде в закона думите „Министерството на икономиката, енергетиката и туризма”, „министърът на икономиката, енергетиката и туризма” и „министъра на икономиката, енергетиката и туризма” се заменят съответно с „Министерството на икономиката и енергетиката”, „министърът на икономиката и енергетиката” и „министъра на икономиката и енергетиката”.

§ 54. В Допълнителните разпоредби се правят следните изменения и допълнения:

1. Параграф 1а се изменя така:

„§ 1а. При противоречие между разпоредбите на глава четвърта, раздел IV и разпоредби на законодателството на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на европейското законодателство, които съдържат специални изисквания относно нелоялните търговски практики, се прилагат разпоредбите на законодателството на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на европейското законодателство, за тези специални аспекти на нелоялните търговски практики.”

2. Параграф 1б се изменя така:

„§ 1б. При противоречие между разпоредбите на глава четвърта, раздел IV и разпоредбите на друг закон, който не въвежда изисквания на законодателството на Европейския съюз, които предвиждат по-строги изисквания относно нелоялни търговски практики, се прилага този закон.”

3. Създават се § 1в – 1и:

„§ 1в. Разпоредбите на чл. 4 за договори, различни от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, и на глава четвърта, раздел I се прилагат по отношение на всички договори, сключени между търговец и потребител, включително по отношение на договори за доставка на вода, газ, електрическа енергия или за централно отопление, включително предоставяни от публични доставчици, доколкото тези стоки се предоставят въз основа на договор.

§ 1г. При противоречие между разпоредбите на чл. 4 или разпоредбите на глава четвърта, раздел I на този закон и разпоредби на законодателство на Европейския съюз или разпоредби, въвеждащи в българското законодателство изисквания на законодателството на Европейския съюз, регулиращи конкретни сектори на икономиката, се прилагат разпоредбите на законодателството на Европейския съюз или разпоредбите на българското законодателство, въвеждащо изисквания на законодателството на Европейския съюз за тези конкретни сектори.

§ 1д. По отношение на договорите за продажба, договорите от разстояние и договорите извън търговския обект търговците могат да предлагат на потребителите договорни условия, които предоставят по-висока степен на защита от тази, предвидена в чл. 4, в глава четвърта, раздел I и в глава пета, раздел II от този закон.

§ 1е. Изискванията за предоставяне на информация по чл. 4 и глава четвърта, раздел I допълват изискванията за предоставяне на информация по Закона за дейностите по предоставяне на услуги и Закона за електронната търговия. При противоречие между разпоредбите на Закона за електронната търговия или на Закона за дейностите по предоставяне на услуги и разпоредбите на чл. 4 и на глава четвърта, раздел I относно съдържанието и начина за предоставяне на информация на потребителите се прилагат разпоредбите на чл. 4 и глава четвърта, раздел I от този закон.

§ 1ж. Разпоредбата на чл. 49 не засяга разпоредбите на чл. 10, 11 и 12 от Закона за електронната търговия.

§ 1з. Разпоредбите на чл. 62в-62д се прилагат за договори за продажба, договори за услуги и договори за доставка на вода, газ, електрическа енергия, за централно отопление или за цифрово съдържание.

§ 1и. Разпоредбите на чл. 103б-103в се прилагат за договори за продажба. Те не се прилагат за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато не се

предлагат за продажба, опаковани в органичен обем или в определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.”

4. В § 13:

а) в т. 5 думите „Европейската общност” се заменят с „Европейския съюз”;

б) точка 12 се изменя така:

„12. „Финансова услуга” е всяка услуга, свързана с банкова дейност, кредитиране, застраховане, лично пенсионно осигуряване, инвестиране или плащане.”;

в) точка 13 се отменя.

г) в т. 25 думите „вземе решение за закупуване на стока или услуга, след като се е запознал с тях, което води до вземането на решение” се заменят с „вземе информирано решение, което го принуждава да вземе търговско решение”;

д) в т. 30 думите „решение за закупуване на стоката или услугата, след като се е запознал с нея” се заменят с „информирано решение”;

е) в т. 32 се създават изречения второ и трето:

„Такива носители са например хартия, устройства за съхранение на данни с USB интерфейс, CD-ROM дискове, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове на компютрите, електронна поща и други. За траен носител се считат и интернет сайтовете, които отговарят на следните условия: сайтът позволява на потребителя да запази получената информация, информацията може да бъде запазена в продължение на достатъчно дълъг период от време и търговецът, предоставил информацията, не може да я променя.”

ж) създават се т. 33-44:

„33. „Стока” е всяка движима материална вещ, с изключение на вещите, продавани при принудително изпълнение или чрез други мерки от оправомощени от закона орган, както и вещи, изоставени или отнети в полза на държавата, обявени за продажба от държавни органи. Стоки са и вода, газ и електрическа енергия, когато се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество.

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

35. „Договор за продажба“ е 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.

36. „Договор за услуга” е 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.

37. „Допълнителен договор” е 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.

38. „Търговски обект” е всеки недвижим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява постоянно дейността си, или всеки движим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява обичайно дейността си.

39. „Цифрово съдържание” означава данни, които са произведени и доставени в цифрова форма, като например компютърни игри, антивирусни програми, апликации, филми, музика, текстове, електронни книги, вестници, списания, софтуерни или онлайн игри, база данни, интернет сайтове за залагания и други, независимо дали са достъпни чрез изтегляне или предаване в реално време, посредством материален носител или чрез всякакво друго средство.

40. „Функционалност на цифрово съдържание” означава различните начини, по които може да се използва цифровото съдържание, например за проследяване на потребителско поведение; означава също и липсата или наличието на технически ограничения, например защита чрез управление на цифрови права или регионално кодиране и други.

41. „Оперативна съвместимост на цифрово съдържание” е информация за стандартната хардуерна и софтуерна среда, с която е съвместимо цифровото съдържание, например операционната система; необходимата версия и някои хардуерни елементи.

42. „Средство за комуникация от разстояние” е всяко средство, което без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя може да бъде използвано за сключване на договор между страните, например адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон (със или без участието на човек), радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, sms съобщение, компютър, електронна поща, интернет, факс, поръчка по пощата.

43. „Публичен търг” е 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 провеждащия търга, като спечелилият наддаването участник е длъжен да закупи стоките или услугите.

44. „Платежно средство“ е персонализирано устройство и/или комплект от процедури, договорени между ползвателя на платежни услуги и доставчика на платежни услуги, и използвани от ползвателя на платежни услуги с оглед извършването на нареждане за плащане.”

5. В § 13а:

а) точка 3 се отменя;

б) точка 4 изменя така:

„4. Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ, L 304/64 от 22.11.2011 г.);”

в) точка 5 се отменя.

§ 55. Създава се приложение № 6 към чл. 47, ал. 1, т. 8 и чл. 52, ал. 2 и 4:

„Приложение № 6 към чл. 47, ал. 1, т. 8 и чл. 52, ал. 2 и 4

Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора:

(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/уведомяваме*, че се отказвам/отказваме* 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.”

§ 56. Създава се приложение № 7 към чл. 47, ал. 4:

„Приложение № 7 към чл. 47, ал. 4

Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Стандартни указания за отказ:

I. Право на отказ от договора от разстояние или извън търговския обект.

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

III. Срокът за отказ е 14 дни считано от дата (попълва се датата съгласно видовете договор, посочени в т. 1, букви „а”, „б”, „в”, „г” или „д” от Указанията за попълване).

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите (за Вашето име, географски адрес и, ако имате такива, телефонен номер, факс и електронен адрес, съгласно т. 2 от Указанията за попълване)

и за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата, факс или електронна поща).

Можете да използвате приложения стандартен формуляр за отказ, но това не е задължително.

(предоставя се възможност за избор на опция за уведомяване на търговеца от страна на потребителя при упражняването на правото му на отказ съгласно опциите, посочени в т. 3 от Указанията за попълване).

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

IV. 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. (при договор за продажба, в който не сте предложили да приберете стоките в случай на отказ, се попълва текстът, посочен в т. 4 от Указанията за попълване).

В случаите, когато потребителят е получил стоки във връзка с договора (може да бъде добавен съответният текст, съгласно т. 5, букви „а", „б" или „в" от Указанията за попълване).

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 (добавя се текстът, посочен в т. 6 от Указанията за попълване).

Указания за попълване:

1. Попълнете един от следните текстове в кавички:

а) при договорите за услуга или за доставка на вода, газ, или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител: „датата, на която е сключен договорът.";

б) при договор за продажба: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките.";

в) при договор, съгласно който потребителят поръчва много стоки с една поръчка, които се доставят поотделно: „датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на последната стока.";

г) при договор, съгласно който се доставя стока, която се състои от множество 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.

Срокът 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 стоката ___ лв. (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 ___ лв. (добавете сумата).", или

- ако при договор извън търговски обект естеството на стоките не позволява те да бъдат върнати обичайно 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 отговаряте 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 в 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 сумата, 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.“

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 57. Висящите съдебни производства по дела, образувани на основание чл. 46, 52 и 59, до влизането в сила на § 3 и 4 се довършват по досегашния ред.

§ 58. В Закона за потребителския кредит (обн., ДВ, бр. 18 от 2010 г.; изм., бр. 58 от 2010 г. и бр. 91 от 2012 г.) се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 5 се създава ал. 14:

„(14) Кредиторът или, когато е приложимо, кредитният посредник има и задълженията по чл. 8, ал. 2 – 5, преди потребителят да бъде обвързан от предложение или от договор за потребителски кредит, който предвижда разсрочено плащане или друг начин за погасяване на задълженията, произтичащи от първоначален договор за потребителски кредит, по който вече е налице неизпълнение, ако с него се постига уреждане на отношенията без съдебна намеса и предложените на потребителя условия не са по-неблагоприятни от тези по първоначалния договор за потребителски кредит.”

2. В чл. 18, ал. 1 думите „за сведенията за потребителя, съдържащи се в регистъра“ се заменят със „за консултираната база данни”.

3. В чл. 31 числото „47” се заменя с „50”.

4. В приложение № 2 към чл. 5, ал. 2, част IV, т. 4, колона първа думите „и за съдържащите се в нея сведения за Вас” се заличават.

5. В приложение № 3 към чл. 8, ал. 2:

а) наименованието на приложението се изменя така:

„Приложение № 3 към чл. 5, ал. 14 и чл. 8, ал. 2

Стандартен европейски формуляр за предоставяне на информация за договори за овърдрафт и за договори по чл. 5, ал. 14”

б) в част IV, т. 2, колона първа, думите „и за съдържащите се в нея сведения за Вас“ се заличават;

в) създава се нова част V:

„Част V. Допълнителна информация, която се предоставя при договори по чл. 5, ал. 14:

1. Указания за размера, броя, периодичността и датите на погасителните вноски и, ако е приложимо за съответния вид кредит, редът за тяхното разпределение.	Вие трябва да платите следното: (Представителен пример за погасителен план, посочващ размера, броя и периодичността на погасителните вноски, които трябва да се платят от потребителя)
2. Общата сума, която следва да заплатите. 3. Предсрочно погасяване на кредита. Вие имате право по всяко време да погасите изцяло или частично предсрочно Вашите задължения по договора за кредит.	
Когато е приложимо за съответния вид кредит: Кредиторът има право на обезщетение при предсрочно погасяване на кредита.	(Определяне размера на обезщете-нието (начина на изчисляването му в съответствие с чл. 32, ал. 4)

”

г) досегашната част V става част VI и в нея, в буква „б” се създава т. 4:

„4. Когато е приложимо за съответния овърдрафт: Език, на който се предоставя	Информацията и условията по договора ще се предоставят на (конкретен език).

преддоговорната информация и информацията, съдържаща се в договора.	С Ваше съгласие възнамеряваме да общуваме на (конкретен език/езици) за срока на договора за кредит.

„

6. В указанията за попълване на приложение № 3:

а) създават се нови т. 14-16:

„14. В част V, т. 1 кредиторът следва да посочи размера, броя, периодичността и датите на погасителните вноски, дължими от потребителя. Когато определеното място във формуляра за попълване на тези данни не е достатъчно, кредиторът ги посочва в отделен лист, който е неразделна част от този формуляр, като на определеното място във формуляра изрично се посочва, че погасителните вноски са съгласно приложението.

15. В част V, т. 2 кредиторът следва да посочи сумата на общия размер на кредита и общите разходи по кредита за потребителя.

16. В част V, т. 3 кредиторът следва да посочи, че потребителят има право по всяко време да погаси изцяло или частично своите задължения по договора за кредит. Кредиторът следва да посочи и начина на определяне на обезщетението, което има право да получи при предсрочно погасяване на кредита в съответствие с условията по чл. 27.”;

б) досегашните т. 14-18 стават съответно т. 17-21 и в тях думите „част V” се заменят с „част VI”;

в) създава се т. 22:

„22. В част VI, буква „б”, т. 4 кредиторът следва да посочи езика, на който се предоставя преддоговорната информация, както и информацията, съдържаща се в договора.”;

г) досегашната т. 19 става т. 23 и в нея думите „част V” се заменят с „част VI”.

§ 59. Законът влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник” с изключение на § 1, 3-7, 21, 24, 37, 40-45, § 54, т. 3, т. 4, букви „е” - „ж”, § 55 и 56, които влизат в сила от 13 юни 2014 г.

Законът е приет от 42-ото Народно събрание на …….…. 2013 г. и е подпечатан с официалния печат на Народното събрание.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ:

(Михаил Миков)

М О Т И В И

КЪМ ПРОЕКТА НА ЗАКОН ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Проектът на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите цели да въведе в българското законодателство изискванията на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година за правата на потребителите, изменяща Директива 93/13/ЕИО и Директива 99/44/ЕО за продажбата на стоки и свързаните с тях гаранции и за отмяна на Директива 85/557/ЕИО за договорите извън търговския обект и на Директива 97/7/ЕО за договорите от разстояние (ОВ, L 304 от 22.11.2011 г.). Проектът на закон цели също така да коригира някои несъответствия при въвеждането на Директива 2005/29/ЕО за нелоялните търговски практики на търговци спрямо потребители и на Директива 2008/48/ЕО за договорите за потребителските кредити, като внася уточнения и допълнения в сега действащата нормативна уредба.

Директива 2011/83/ЕС възприема принципа на максимална хармонизация, съгласно който държавите членки не могат да запазват или въвеждат в своето национално законодателство разпоредби, различни от предвидените в директивата, освен ако не е предвидено друго.

Необходимостта от създаване на нова законова регламентация за защита на потребителите по отношение на договорите извън търговския обект и договорите от разстояние, както и по отношение на доставката на стоки и прехвърляне на риска е обусловена от следните предпоставки:

- консолидиране и модернизиране на европейското потребителско право и неговото адаптиране към спецификата на цифровата икономика;

- регулиране на различните канали за продажба на дребно на потребителите;

- създаване на правна рамка за защита на потребителите, отговаряща на бързото развитие на новите техники за продажба на стоки и на бързо навлизане на информационните технологии при продажбата на стоки, услуги, цифрово съдържание и др.;

- намаляване на бариерите в рамките на вътрешния пазар на ЕС и преодоляване на фрагментацията на законодателството;

- насърчаване доверието на потребителите и улесняване на трансграничната търговия на бизнес към потребители;

- необходимостта от защита на потребителите по отношение на доставянето на цифрово съдържание;

- установяване на баланс между постигането на високо ниво за защита на потребителите и подобряване конкурентоспособността на предприятията чрез хармонизиране на някои аспекти от договорите от разстояние и извън търговския обект;

- необходимостта от възприемането на минимални изисквания по отношение доставката на стоки, в т.ч. и по отношение на доставянето на цифрово съдържание.

Предмет на изменение и допълнение на законопроекта за изменение на Закона за защита на потребителите са следните материи:

- общо задължение за търговците за предоставяне на информация за всички видове договори, сключени в търговския обект;

- специална уредба на договорите от разстояние и на договорите извън търговския обект, различна от тази, съдържаща се в глава четвърта, раздели I и II на действащия Закон за защита на потребителите;

- уредба на договорите за продажба и по точно: доставка и прехвърляне на риска; забрана за търговеца да начислява такси на потребителите за използване на платежно средство, които превишават направените от него разходи за използване на същото платежно средство; забрана за начисляване на разходи, по-високи от основната тарифа, при осъществяване на комуникация по телефона с търговеца, както и на допълнителни плащания на непоръчани доставки от потребителя;

- уредба на договорите за предоставяне на услуги;

- уредба на договори, които не са нито договори за продажба, нито договори за предоставяне на услуги, като договори за доставка на вода, газ, електричество, които не са опаковани в ограничен обем или определено количество, договори за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител;

- нелоялни търговски практики;

- рекламации и гаранции на стоките.

Разпоредбите на директивата за правата на потребителите, въведени в проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите, изключват от обхвата си някои видове договори, за които има специални нормативни изисквания. Това са договори за: социални услуги; здравно обслужване; хазартни дейности; финансови услуги; транспортни услуги; придобиване или прехвърляне на недвижимо имущество, учредяване, придобиване или прехвърляне на ограничени вещни права върху недвижимо имущество; строеж на нови сгради, съществено преустройство на съществуващи сгради и отдаване под наем на жилища за жилищни нужди; за туристически пътувания с обща цена; сключени от лице на публична длъжност; за доставка на храни, напитки или други стоки за текущо потребление в домакинството; сключени чрез автомати за продажба или автоматизирани търговски обекти; 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.

Законопроектът създава напълно нова правна уредба на договорите извън търговския обект и на договорите от

разстояние. Двата вида договори се дефинират по нов начин, като дефинициите съответстват напълно на тези, съдържащи се в Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите.

Законопроектът прави разграничение между общото задължение на търговеца за предоставяне на информация на потребителите за всички видове договори, сключени в търговския обект (чл. 4 от проекта на ЗИД на ЗЗП) и задължението на търговеца за предоставяне на преддоговорна информация по отношение на договорите извън търговския обект и договорите от разстояние (чл. 47 от проекта на ЗИД на ЗЗП).

Във връзка с това разпоредбите на проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите предвиждат промяна в чл. 4 от Закона за защита на потребителите относно общото задължение на търговците за предоставяне на информация. Съгласно предложените промени разпоредбата на чл. 4 от Закона за защита на потребителите за предоставяне на информация ще се прилага за всички видове договори, сключени с потребител, които са различни от договор от разстояние или извън търговския обект, т.е. ще се прилага за договори, сключени в търговския обект.

Предвиденото изменение и допълнение на чл. 4 от Закона за защита на потребителите актуализира информацията, която търговците са длъжни да предоставят на потребителите, преди да бъде сключен договор за продажба, и разпоредбата ще се прилага както по отношение на договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато тези стоки не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, така и за договори за централно отопление и за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Проектът на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите урежда изцяло предоставянето на задължителна преддоговорна информация за договорите от разстояние и извън търговския обект. Тя съставлява неразделна част от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично не уговорят друго. Задължителната преддоговорна информация за правото на потребителя да се откаже от договора, за заплащането на разходите за връщане на стоката и за ползване на стоката може да се предостави чрез стандартните указания за упражняване правото на отказ, които са въведени в приложение № 7 от закона. В случай че търговецът не изпълни изискванията за предоставяне на информация за допълнителните разходи или за начина на изчисляване на общата сума на разходите, или за разходите за връщане на стоките, потребителят няма да дължи тези разходи.

В допълнение към изискването за предоставяне на преддоговорна информация за договорите от разстояние и за договорите извън търговския обект законопроектът съдържа допълнителни формални изисквания към двата вида договори.

Съгласно разпоредбите на Закона за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите при договори извън търговския обект търговецът трябва да предостави задължителната преддоговорна информация, както и копие от подписания договор или потвърждение на договора на хартиен

или, ако потребителят се съгласи, на друг траен носител, като информацията трябва да е четлива, изготвена на ясен и разбираем език. При договори от разстояние търговецът предоставя на потребителя или на негово разположение задължителната преддоговорна информация по подходящ начин в зависимост от използваното средство за комуникация от разстояние на ясен и разбираем език. Когато информацията се предоставя на траен носител, тя трябва да бъде четливо написана.

Нов момент в уредбата на договорите от разстояние е, когато те се сключват по електронен път чрез използване на интернет сайт, който предвижда задължение за плащане. В тези случаи търговецът е длъжен да предостави най-важната част от преддоговорната информация в непосредствена близост до бутона, чрез който потребителят прави своята поръчка. Освен това търговецът е длъжен да обезпечи, че когато потребителят прави своята поръчка, изрично потвърждава, че знае, че поръчката е свързана със задължение за плащане от негова страна. Съгласно разпоредбите на законопроекта потребителят ще бъде обвързан от договора или от поръчката само ако е потвърдил, че знае за задължението за плащане от негова страна и това изрично потвърждаване ще се счита като условие за валидността на договора от разстояние, сключен по електронен път чрез използване на интернет сайт.

Проектът на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите предвижда задължение за търговеца да посочи най-късно в началото на извършване на поръчката дали има ограничения за доставка на стоките и какви платежни средства се приемат от него.

Друг нов елемент в уредбата на договорите от разстояние е предвиденото задължение за търговеца да предостави на потребителя на траен носител потвърждение за сключения договор най-късно в момента на доставка на стоката или преди да е започнало изпълнението на услугата. Потвърждението за сключения договор трябва да съдържа цялата преддоговорна информация за договорите от разстояние, освен ако търговецът не е предоставил тази информация преди сключване на договора на траен носител. В случаите, когато е приложимо, търговецът ще трябва да предостави и потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнението на договора преди изтичане на срока, през който потребителят може да се откаже от договора.

С предложените нормативни текстове в законопроекта се предоставя защита на потребителите при договори, сключвани по телефона. При тези договори търговците са длъжни да се представят на потребителите със своето търговско име и да информират за търговската цел на обаждането. Търговците ще трябва да потвърдят направеното предложение за сключване на договор по телефона на траен носител, а потребителят ще бъде обвързан от предложението, едва след като го подпише или след като е изпратил писменото си съгласие за приемане на предложението. По този начин ще се предотвратят злоупотреби от страна на търговците при сключването на договори от разстояние по телефона.

Разпоредбите на Директива 2011/83/ЕС хармонизират срока за упражняване на правото на потребителя да се откаже от сключения договор. С приемането на директивата този срок става 14 дни и за договорите от разстояние и извън търговския обект. Съгласно разпоредбите на Закона за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите периодът за размисъл, през който потребителят може да се откаже от договора от разстояние или извън търговския обект, се увеличава от 7 работни дни на 14 дни. В рамките на този срок потребителят ще може да се откаже от договора, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи.

При договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, които не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, и при договори за доставяне на централно отопление и на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, потребителят ще има право да се откаже от договора считано от датата на сключване на договора.

Съгласно разпоредбите на Закона за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите при договори извън търговския обект, когато потребителят желае предоставянето на услуга или доставката на вода, газ или електрическа енергия, които не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставката на централно отопление да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това на траен носител. При договорите от разстояние търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това, но не е необходимо искането да бъде направено на траен носител.

Потребителят ще има право да се откаже от договора от разстояние при договори, сключени по време на онлайн търг, например при договори, сключвани през e-bay. Същевременно потребителите няма да имат право на отказ от договора при договори, сключени по време на публичен търг. Това разграничение, направено в Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите и в законопроекта, е важно, тъй като при договори от разстояние или извън търговския обект, сключени по време на публичен търг, потребителят няма право да се откаже от договора. Изключението обаче няма да се прилага по отношение на електронни платформи, използвани от търговци и от потребители за участие в търгове.

Съгласно обхвата на директивата и предвидените изменения на проектозакона потребителят няма да има право да се откаже от договора от разстояние или извън търговския обект в точно определени случаи, когато упражняването правото на отказ е неуместно с оглед на естеството на стоката или услугата. Изключенията за упражняване правото на отказ включват следните области: предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението й е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя; доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар; доставка на стоки, изработени по поръчка на

потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания; доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност; доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето; доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени; доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключване на договора за продажба; договори, при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности за ремонт или поддръжка; доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката; доставка на вестници, периодични издания или списания с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания; предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, отдаване на автомобили под наем, услуги за хранене или предоставяне на услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок на изпълнение.

Съгласно разпоредбите на проекта на закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите потребителите трябва да бъдат уведомени за тяхното право да се откажат от договора от разстояние или извън търговския обект. Когато търговецът не е уведомил потребителя за правото му да се откаже от сключения договор, това право на потребителя се удължава за срок до една година считано от изтичане на 14-дневния срок, през който потребителят може да се откаже от договора.

Потребителят може да се откаже от сключения договор от разстояние или извън търговския обект преди изтичането на срока за упражняване правото на отказ, като информира търговеца за решението си по всеки един недвусмислен начин или като използва стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 към закона.

Разпоредбите на проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите правят разлика по отношение на договорите от разстояние или извън търговския обект за доставяне на цифрово съдържание в зависимост от това, дали то се доставя на материален носител, или не. По отношение на договорите от разстояние или извън търговския обект за цифрово съдържание, което се доставя на материален носител, потребителят ще има право да се откаже от сключения договор. При доставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, потребителят също ще има право да се откаже от договора от разстояние или извън търговския обект, но при условие, че не е дал изричното си съгласие за започване изпълнението на договора преди изтичане на срока на отказ и не е потвърдил, че знае, че давайки съгласие за започване изпълнението на договора, ще загуби правото си на отказ от договора.

С разпоредбите на проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите се уреждат въпросите относно начисляването на такси за използване на

платежно средство, за осъществяване на комуникация по телефона, както и на допълнителни плащания от потребителя и непоръчани доставки.

В проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите са уредени и въпросите относно доставката и прехвърляне на риска. Предвижда се максимален срок за доставка на стоки в рамките на 30 дни считано от сключването на договора. Този срок ще се прилага за всички видове договори, а не са само за договорите от разстояние или извън търговския обект. Когато търговецът не достави стоката в рамките на предвидения от закона срок, потребителят ще има право да развали договора. Преди да развали договора обаче, потребителят ще трябва да изиска от търговеца да достави стоката в допълнително определен от потребителя срок съобразно обстоятелствата. В случай че търговецът не достави стоката в допълнително определения срок, потребителят ще може да развали договора.

В проекта на закон са направени някои промени и в частта гаранции и рекламации на стоки. При предявяване на рекламации търговецът ще издава документ на потребителя за приемането й. По този начин ще се въведат по-ясни правила при предявяване на рекламации от страна на потребителите при несъответствие на потребителската стока с договора за продажба, както и за съблюдаване на законовия срок за удовлетворяването им от търговеца. Друга промяна касае ограничаване броя на ремонтите на една и съща стока. В случай че търговецът е удовлетворил три рекламации на една и съща стока, при последваща проява на несъответствие на стоката с договора за продажба в рамките на периода на законовата гаранция потребителят ще може да предяви разваляне на договора и търговецът е длъжен да го удовлетвори.

В проекта на закон са направени и няколко изменения в раздел „Обща безопасност на стоките и услугите”. С цел ефективното проследяване на стоките е въведена разпоредба, съгласно която производителят е задължен да вписва идентификационните данни на стоката в документите, които издава на дистрибуторите, участващи във веригата на разпространение на стоката. Също така производителите, дистрибуторите и лицата, предоставящи услуги, трябва да предоставят на контролните органи не само цялата налична информация, но и цялата налична документация, необходима за проследяването на дадена стока. Направено е и допълнение, с което подробно са изброени контролните органи, отговорни за безопасността и качеството на предлаганите стоки и услуги, с цел постигането на по-добра координация при осъществяването надзор на пазара.

С проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите се внасят изменения и по отношение на изискванията за представителност на сдруженията на потребителите, като се облекчават условията, при които ще може да бъдат признати за представителни. Отпада изискването сдружението на потребителите да има функциониращи приемни в най-малко една трета от областните градове на страната, но се запазва като изискване то да има поне една действаща приемна в областен град на страната, където да може да предоставя съвети

и да оказва съдействие на потребителите, и в същото време се въвежда задължително условие да поддържа актуална интернет страница. За да може сдружението на потребителите да бъде признато за представително, то ще трябва да извършва ефективно поне четири от седем обществени дейности за защита на потребителите. С направените промени се цели осигуряването на възможност на по-голям брой потребителски организации да получават статут на представителност, което, от своя страна, дава възможност на по-широк кръг сдружения да кандидатстват за получаване на държавна субсидия за подпомагане на дейността им.

Наред с въвеждане изискванията на Директива 2011/83/ЕС за правата на потребителите в националното законодателство са направени и някои изменения в частта нелоялни търговски практики на Закона за защита на потребителите, въвеждащи изискванията на Директива 2005/29/ЕО за нелоялните търговски практики на търговци спрямо потребители. Предлаганите промени имат за цел да се внесат някои уточнения в сега действащата нормативна уредба, като се постигане пълно съответствие между разпоредбите на директивата, която е с максимална степен на хармонизация, и Закона за защита на потребителите. Промените са изцяло с редакционен характер и не променят материята за нелоялните търговски практики по същество. Едновременно с това е въведена нова разпоредба, която предвижда възможност потребителят да развали договора и да търси обезщетение по общия ред в случаите, когато търговецът е използвал нелоялна търговска практика. За да упражни правата си Комисията за защита на потребителите трябва да е издала заповед за забрана прилагането на нелоялната търговска практика, която да не е обжалвана, жалбата срещу нея да е оттеглена или да има влязло в сила решение на Върховния административен съд, с което се потвърждава заповедта. Въвеждането на тази разпоредба има за цел да предостави възможност за обезщетение на потребителя в случаите, когато той е сключил договор в резултат на използване на нелоялна търговска практика от страна на търговеца. В този случай законопроектът дава възможност на потребителя да развали договора си с търговеца и да търси обезщетение по общия ред. Също така, за да отговори на изискванията на Директива 2005/29/ЕО за нелоялните търговски практики, а именно осигуряване на ефективни и възпиращи санкции срещу търговците, се завишават значително административнонаказателните санкции за нарушаване на законодателството по глава четвърта, раздел IV.

С проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите се осигуряват мерки за прилагане на Регламент (ЕС) № 1007/2011 на Европейския парламент и на Съвета относно наименованията на текстилните влакна и свързаното с тях етикетиране и маркиране на текстилните продукти по отношение на техния влакнест състав и за отмяна на Директива 73/44/ЕИО на Съвета и на директиви 96/73/ЕО и 2008/121/ЕО на Европейския парламент и на Съвета. Регламентът се прилага от 8 май 2012 г. и разпоредбите му са задължителни за всички държави членки. Предвидени са разпоредби, съгласно които Комисията за защита на потребителите ще е контролен орган и ще следи за прилагане му, а в случай на неспазване ще налага и определени санкции.

Законопроектът предоставя възможност на потребителите да упражнят правата си по договори за продажба, договори за услуги, за цифрово съдържание, независимо от това, дали са сключени в търговския обект или от разстояние, или извън търговския обект по административен, по съдебен ред и чрез извънсъдебни способи за решаване на потребителски спорове.

За да отговори на обществените очаквания, в проекта на ЗИД на ЗЗП е включена и разпоредба, която създава правно основание за функционирането към Комисията за защита на потребителите на секторни помирителни комисии за решаване на потребителски спорове в областта на енергетиката, топлоснабдяването, водоснабдяването, телекомуникациите, превоза на пътници и в областта на финансовите услуги. Тези помирителни комисии ще се състоят от трима членове - по един представител на Комисията за защита на потребителите, на съответния регулаторен орган и на сдружение на търговците от съответния сектор.

С проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите се правят изменения и допълнения в Закона за потребителския кредит, които имат за цел да отстранят някои несъответствия при въвеждане на разпоредбите на Директива 2008/48/ЕО за потребителските кредити. Направените изменения няма да имат съществено отражение върху пазара за кредитни продукти, тъй като една част от промените са с технически характер, а основните изменения се отнасят до приложение № 3 към Закона за потребителския кредит, което е свързано с предоставяне от страна на кредиторите на преддоговорна информация за договорите за овърдрафт. С предложените изменения и допълнения се цели привеждане разпоредбите на Закона за потребителския кредит в съответствие с тези на Директивата за потребителския кредит. Едновременно с това е направено и изменение, което предвижда разпоредбите на Закона за потребителски кредит да се прилагат и за кредити под 400 лв., които понастоящем са изключени от приложното поле на закона. Промяната е продиктувана от злоупотреби на някои кредитодатели, предоставящи т.нар. „бързи кредити”, които се отпускат при неизгодни и неясни условия за потребителите. Регулирането на кредитите под 400 лв. ще обезпечи еднаквата защита на всички потребители независимо от стойността на отпускания кредит.

Прилагането на проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите не изисква създаването на нова институционална структура. Контролът по изпълнението на законопроекта ще се осъществява от министъра на икономиката и енергетиката чрез Комисията за защита на потребителите.

Обезпечаването изпълнението на закона е гарантирано с предвидените административно-наказателни санкции в случай на неспазване разпоредбите му. Допълнена е разпоредба, която дава възможност на длъжностните лица на Комисията за защита на потребителите да връчват актове за установяване на нарушения и

наказателни постановления по смисъла на Закон за административните нарушения и наказания, както и индивидуални административни актове по смисъла на АПК на всяко физическо лице, което се намира в търговския обект и което е в граждански или трудови правоотношения с лицето срещу, което са издадени. Това ще доведе до облекчаване на процедурата по връчване на съответните актове и ще допринесе за бързината на започване на администра-тивното/административно-наказателното производство. За постигане на по-добра потребителска защита е включена и разпоредба, предоставяща на Комисията за защита на потребителите координиращи функции на хоризонтално ниво между органите, имащи отношение към защита правата на потребителите.

Приемането на проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите ще засили правната сигурност за потребителите и търговците при сключване на договори извън търговския обект и на договори от разстояние. Едновременно с това проектозаконът ще допринесе за преодоляване на фрагментацията, премахването на пречките при сключването на трансгранични сделки и правилното функциониране на вътрешния пазар, както и за постигане по-високо равнище на защита на правата и на икономическите интереси на потребителите.

МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(Пламен Орешарски)