



Брюксел, 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г., Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирването на правилата за защита на потребителите в ЕС

(текст от значение за ЕИП)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

1.1. Основания и цели на предложението

Целта на настоящото предложение е изменение на четири директиви на ЕС, които защитават икономическите интереси на потребителите. Повечето изменения се отнасят за Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики¹ и Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите². Измененията във всяка от останалите две директиви – Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в договорите³ и Директива 98/6/ЕО относно обозначаването на цените⁴ – са свързани единствено със санкции. Настоящото предложение се представя заедно с предложение за представителни искиове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО⁵.

Договорите (член 114 и 169 от ДФЕС) и Хартата на основните права (член 38) изискват висока степен на защита на потребителите в Съюза. Законодателството на Съюза в областта на защитата на потребителите освен това допринася за правилното функциониране на вътрешния пазар. То има за цел да гарантира, че отношенията между стопанските субекти и потребителите са справедливи и прозрачни, което като крайна цел подпомага общото благосъстояние на европейските потребители и икономиката на Съюза.

Настоящото предложение е резултат от проверката за пригодност по Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT) на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара, публикувана на 23 май 2017 г. („проверка за пригодност“)⁶ и от оценката на Директива 2011/83/ЕС

¹ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

² 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, 22.11.2011 г., стр. 64).

³ Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

⁴ Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 1998 г. относно защитата на потребителите при обозначаването на цените на стоките, предлагани на потребителите (ОВ L 80, 18.3.1998 г., стр. 27).

⁵ COM(2018) 184. Предложение за Директива на Европейския парламент и на Съвета за представителни искиове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО относно исковите за преустановяване на нарушения.

⁶ Проверката за пригодност обхваща Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в договорите, Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки и гаранциите, Директива 98/6/ЕО относно обозначаването на цените, Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики и Директива 2009/22/ЕО относно исковите за преустановяване на нарушения. Резултатите можете да видите в Работен документ на службите на Комисията SWD(2017) 208 final и SWD(2017) 209 final от 23 май 2017 г., достъпни на: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

относно правата на потребителите, извършена паралелно с проверката на пригодността и публикувана на същата дата („Оценка на CRD“)⁷.

Изводите от проверката за пригодност и оценката на CRD са, че материално правните норми относно защитата на потребителите на ЕС, включени в четирите директиви, които се изменят с настоящото предложение, са в общия случай пригодни за целите си. Резултатите обаче подчертават и значението на по-доброто прилагане и привеждането в изпълнение на правилата и модернизирането им в съответствие с развитието в цифровата сфера. Те подчертават и значението на намаляването на регулаторната тежест в някои области.

Резултатите от оценката придобиха още по-голямо значение след последните трансгранични нарушения на правото на ЕС в областта на защита на потребителите, по-конкретно след скандала „Дизелгейт“ (свързан с монтирането на технологии, които манипулират тестовете за измерване на вредните емисии, от страна на производителите на автомобили). Тези нарушения подкопават доверието на потребителите в единния пазар. Освен това те предизвикаха дебат на тема дали ЕС разполага с достатъчно силни механизми, за да се справя с такива проблеми, да привежда в изпълнение правилата за защита на потребителите и да осигурява средства за защита на лицата, претърпели вреди.

Поради тези причини в речта си от 2017 г. за състоянието на Съюза, председателят на Комисията Жан-Клод Юнкер обяви „Новия търговски механизъм за потребителите“, който има за цел да засили прилагането на правото на ЕС за защита на потребителите в контекста на нарастващия риск от нарушения на ниво ЕС. Настоящото предложение, което представя целеви изменения в четири директиви от правото за защита на потребителите, представлява ключова част от този „Нов търговски механизъм“. Накратко, предложението има за цел да въведе подобренията, описани по-долу.

- **По-ефективни, пропорционални и възпиращи санкции за широко разпространените трансгранични нарушения.** Наскоро приетият Регламент (ЕС) 2017/2394⁸ регламентира начина на съвместна работа на националните правоприлагащи органи в областта на защитата на потребителите за адресиране на трансграничните нарушения на правото за защита на потребителите. По-специално, той се концентрира върху широко разпространените нарушения, нанасящи вреди на потребителите в няколко държави членки, и широко разпространените нарушения със съюзно измерение⁹. Възможно е да се наложи

⁷ Резултатите можете да видите в Съобщение COM(2017) 259 final, SWD (2017) 169 final и SWD(2017) 170 final от 23 май 2017 г., достъпни на: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁸ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 година относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1). Този Регламент ще направи трансграничното правоприлагане от страна на публичните органи по-ефективно и ще предостави на съответните национални органи набор от правомощия за по-ефективна съвместна работа в борбата срещу широко разпространените нарушения. Освен това, той дава възможност на Европейската комисия да стартира и координира общи действия по правоприлагане за адресиране на нарушенията със съюзно измерение.

⁹ Преработеният Регламент за СОЗП дефинира „широко разпространените нарушения“ като незаконни практики, които засягат най-малко три държави членки на ЕС, а „широко разпространените нарушения със съюзно измерение“ се определят като практики, които увреждат болшинството от потребителите на ЕС, т.е. в две трети от държавите членки или повече, които заедно представляват две трети от населението на ЕС или повече.

националните органи да налагат ефективни, пропорционални и възпиращи санкции по координиран начин за този тип широко разпространени нарушения. Съществуващите санкции за нарушения на правото за защита на потребителите обаче са много различни в различните страни в ЕС и често са с малък размер. Съгласно предложението националните органи ще имат правомощията да налагат глоба в размер най-малко до 4 % от оборота на търговеца за такива широко разпространени нарушения. В по-общ план, националните органи ще трябва да определят размера на санкциите въз основа на общи параметри, по-конкретно въз основа на трансграничния характер на нарушението. Тези строги правила относно санкциите ще бъдат въведени в гореспоменатите четири директиви.

- **Право на индивидуални средства за защита за потребителите.** Предложението предвижда да предостави на потребителите право на индивидуални средства за защита, когато те са увредени от нелоялни търговски практики, като агресивен маркетинг. По-специално, държавите членки трябва да предоставят възможност както за договорни, така и за извъндоговорни средства за защита. Договорните средства за защита трябва като минимум да включват правото на прекратяване на договора. Извъндоговорните средства за защита трябва като минимум да включват правото на компенсация за вреди. Тези права ще бъдат добавени към Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики.
- **Повече прозрачност за потребителите на онлайн места за търговия.** В наши дни, когато потребителите посещават онлайн места за търговия, те са изложени на разнообразни предложения от доставчици – трети страни, които предлагат продукти в онлайн места за търговия (както и на предложения от самото онлайн място за търговия). Потребителите не винаги знаят по какъв начин са позиционирани предложенията, които са им представени в местата за онлайн търговия и от кого купуват (дали купуват от професионални търговци или от други потребители). Много потребители остават с впечатлението, че купуват от мястото за онлайн търговия и следователно сключват договор с него. В действителност може да се окаже, че купуват от доставчик – трета страна, който е включен в мястото за онлайн търговия и който обаче не е търговец. В резултат от това потребителите могат погрешно да помислят, че работят с професионални търговци (и следователно могат да се ползват от правата си като потребители). Това объркване може да доведе до проблеми, ако нещата с онлайн покупката не се развият трябва, тъй като не винаги е лесно да се установи кой носи отговорност. Предложението въвежда изисквания за предоставяне на допълнителна информация в Директива 2011/83/ЕС, според които местата за онлайн търговия трябва ясно да информират потребителите: (а) основните параметри, които определят класирането на различните оферти, (б) дали договорът се сключва с търговец или с физическо лице, (в) дали се прилага законодателството за защита на потребителите и (г) кой търговец (доставчик – трета страна или онлайн място за търговия) отговаря за гарантирането на правата на потребителите, свързани с договора (като правото на отказ или законната гаранция).
- Освен това, потребителите, използващи цифрови приложения, като онлайн места за търговия, инструменти за сравнение, магазини за приложения или търсачки, очакват „естествени“ или „неподправени“ резултати от търсенето на база съпадението със заявката им за търсене, а не на база платени суми от трети

страни. В съответствие с Документ с насоки от 2016 г.¹⁰ относно Директива 2005/29/ЕО, съответните разпоредби от тази Директива трябва да бъдат уточнени, за да стане ясно, че онлайн платформите трябва да посочват резултатите от търсенето, които съдържат „платено позициониране“, т.е. случаите, при които е налице плащане от трети страни за по-високо класиране или „платено включване“, при което трети страни заплащат, за да бъдат включени в списъка с резултати от търсенето.

- **Разширяване на обхвата на защитата на потребителите по отношение на цифровите услуги.** Предложението разширява приложното поле на Директива 2011/83/ЕС, като включва цифрови услуги, за които потребителите не заплащат пари, но предоставят лични данни, като например: съхранение в облак, социални медии и имейл акаунти. Предвид нарастващата икономическа стойност на личните данни, тези услуги не могат да се разглеждат просто като „безплатни“. Следователно, потребителите трябва да имат същите права на предоговорна информация и на анулиране на договора в рамките на 14-дневен срок за право на отказ, независимо от това дали плащат за услугата с парични средства или предоставят лични данни.
- **Премахване на административните тежести за предприятията.** Предложението изменя Директива 2011/83/ЕС като предоставя на търговците повече гъвкавост в избора на най-подходящите средства за комуникация с потребителите. То ще даде възможност на търговците да използват нови средства за комуникация онлайн, като уеб формуляри или чатове, като алтернатива на традиционния имейл, при условие, че потребителят може да проследява комуникацията с търговеца. Освен това, то премахва две конкретни задължения на търговците, свързани с 14-дневния срок за право на отказ, които доказано представляват непропорционална административна тежест. Първото задължение е търговецът да приеме правото на отказ, дори когато потребителят е използвал поръчана стока, вместо само да я пробва по същия начин, по който би я изпробвал в традиционен магазин. Второто задължение е търговецът да възстанови заплатената от потребителя цена още преди да е получил върнатите от потребителя стоки.
- **Поясняване на свободата на държавите членки да приемат правила относно определени форми и аспекти на продажби извън търговски обекти.** Въпреки че продажбите извън търговски обекти представляват законен и утвърден канал за продажби, предложението пояснява, че Директива 2005/29/ЕО не ограничава държавите членки да приемат правила за защита на законните интереси на потребителите, свързани с някои особено агресивни или подвеждащи практики на предлагане или продажби, включващи непоискани посещения от търговец в дома на потребителя или екскурзии с търговска цел, организирани от търговец, които имат за цел или чийто ефект е рекламиране или продажба на продукти на потребители, като тези ограничения са обосновани от съображения, свързани с обществения ред или зачитане на личния живот.
- **Поясняване на правилата относно подвеждащо предлагане на продукти с „разлики в качеството“.** Предложението изменя Директива 2005/29/ЕО, като

¹⁰

Работен документ на службите на Комисията „Насоки на Комисията за въвеждането/прилагането на Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики“, SWD (2016) 163 final, 25.5.2016 г.

изрично се посочва, че търговска практика, свързана с предлагането на продукт като идентичен на същия продукт, предлаган в няколко други държави членки, когато съставът или характеристиките на тези продукти се различават съществено, което влияе или може да повлияе на средностатистическия потребител да вземе решение за дадена операция, което в противен случай не би взел, представлява подвеждаща търговска практика, която подлежи на преценка и предприемане на мерки от компетентните органи за всеки отделен случай, в съответствие с разпоредбите на Директивата.

1.2. Съгласуваност с действащите разпоредби в тази област на политиката

Предложението е съвместимо с няколко други законодателни и незаконодателни действия в областта на защита на потребителите. По-специално, предложението е съвместимо с преработения наскоро Регламент (ЕС) 2017/2394 за сътрудничество в областта на защита на потребителите (СОЗП), който има за цел да повиши трансграничното правоприлагане от публичните органи на правилата за защита на потребителите. По-строгите правила относно санкциите за нарушаване на правото на ЕС за защита на потребителите, предвидени в настоящото предложение, ще увеличат възпиращия ефект и ефективността на координираните действия съгласно Регламента за СОЗП, насочени към широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение. По време на преговорите за преработения Регламент за СОЗП беше подчертано, че „*ефективните, пропорционални и възпиращи*“ санкции във всички държави членки са от основно значение за успеха на Регламента. Съзаконодателите на Регламента за СОЗП обаче решиха, че е по-целесъобразно да се адресира необходимостта от по-високи размери на санкциите като част от възможното преразглеждане на материалното право на ЕС за защита на потребителите¹¹.

Правилата за индивидуални средства за защита за потребители, засегнати от нарушения на Директива 2005/29/ЕО, ще допълват усилията на ЕС да улесни претендирането за правна защита на потребителите, благодарение на другото предложение от пакета на „Новия търговски механизъм за потребителите“, т.е. предложението за представителни иски за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО. В допълнение, потребителите – физически лица, засегнати от нарушения на Директива 2005/29/ЕО, могат да се позовават на предложените средства за защита и в контекста на процедурата за иски с малък материален интерес и алтернативно/онлайн разрешаване на спорове. Съгласно Директивата за алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС)¹² потребителите в ЕС имат достъп до системи за извънсъдебно разрешаване на спорове с гарантирано качество за спорове с договорен характер както на национално, така и на трансгранично равнище. Комисията е създала също платформа за онлайн разрешаване на спорове (платформата за ОРС)¹³.

¹¹ Вижте Съображение 16 от преработения Регламент за СОЗП, което гласи: „... В съответствие с констатациите в доклада на Комисията от проверката за годност на правото в областта на потребителите и маркетинга, възможно е да е необходимо укрепване на нивото на санкциите за нарушения на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите.“

¹² Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

¹³ Достъпна от 15 февруари 2016 г., Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

Тази платформа помага на потребителите и търговците да решават своите спорове на национално и трансгранично равнище, свързани със стоки и услуги, закупени онлайн.

Предложението е комбинирано с усилия за осигуряване на по-добра осведоменост на потребителите, търговците и практикуващите юристи с правото на ЕС за защита на потребителите. Планирани са няколко дейности за постигане на този резултат, които са посочени по-долу.

- През 2018 г. Комисията ще стартира кампания за повишаване на осведомеността относно правата на потребителите в целия ЕС, която ще се основава на придобития опит от Кампанията за правата на потребителите от 2014-2016 г.¹⁴.
- Комисията изпълнява пилотен проект за обучение на малки и средни предприятия в цифровия век (инициативата „ConsumerLawReady“¹⁵)
- Комисията планира да започне проекти за обучения на съдии и други практикуващи юристи съгласно преработената Европейска стратегия за съдебно обучение за 2019-2025 г.¹⁶.
- За да улесни разбирането на договорните права и задължения за всички участници на пазара, Комисията координира инициатива за саморегулиране в рамките на групата от заинтересовани страни по Програма REFIT. Целта на инициативата е по-ясно представяне на потребителите както на задължителната преддоговорна информация, така и на стандартните общи условия.
- За да увеличи допълнително правната сигурност за всички участници на пазара, Комисията работи върху няколко документа с указания с цел осигуряване на по-добро разбиране на правото на ЕС за защита на потребителите¹⁷. Предстои публикуване на нова база данни за правото на защита на потребителите в рамките на портала E-Justice. Тази база данни ще съдържа европейска и национална съдебна практика и ще позволява достъп и до административни решения по законодателството на ЕС за защита на потребителите.

¹⁴ Вж. също така: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Проектът за обучение *ConsumerLawReady* се изпълнява благодарение на финансовата подкрепа на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите (IMCO) на Европейския парламент. Проектът се управлява от името на Комисията от консорциум, включващ Европейското бюро на съюзите на потребителите (BEUC), Европейската асоциация на занаятите и малките и средните предприятия (UEAPME) и Eurochambres. За всяка държава членка се изготвят, превеждат и адаптират материали за обучение. Обучението за малки и средни предприятия започна през декември 2017 г. и ще продължи през цялата 2018 г. През ноември 2017 г. е създаден уебсайт за тази цел: <https://www.consumerlawready.eu/bg/SME/public-page>.

¹⁶ Стратегия в процес на разработване; налична е пътна карта на https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ Указания във връзка с Директива 2005/29/ЕО за нелоялни търговски практики, SWD(2016)163 final от 25 май 2016 г. Указания за прилагането на правото на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите по въпроси, свързани с продукти с разлики в качеството - конкретният случай с храните, 26 септември 2017 г. (C(2017) 6532 final). В края на 2018 г. се планира издаване на нови Указания във връзка с Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в договорите, а през 2019 г. се планира актуализиране на Указанията във връзка с Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите.

1.3. Съгласуваност с други политики на ЕС

Приложното поле на четирите директиви от правото за защита на потребителите обхваща всички икономически сектори. Поради общия си характер, те обхващат множество аспекти от операциите между търговци и потребители, които също попадат в обхвата на законодателството на ЕС. Взаимодействието между различните достижения на правото на ЕС се регламентира от принципа *lex specialis*. Съгласно този принцип, разпоредбите на директивите от общото право за защита на потребителите се прилагат единствено когато съответните аспекти на операциите между търговеца и потребителя не са регламентирани от разпоредбите на специфичното за съответния сектор право на ЕС. Следователно, тези директиви от общото право за защита на потребителите имат ролята на „предпазна мрежа“, която осигурява поддържане на висока степен на защита на потребителите във всички сектори, чрез допълване и попълване на пропуските в специфичното за съответния сектор право на Съюза.

Предложените изменения, които са насочени към липсата на прозрачност в операциите между търговец и потребител в местата за онлайн търговия и към защита на потребителите при използване на цифрови услуги, ще помогнат за завършването на цифровия единен пазар (DSM)¹⁸ и ще осигурят съгласуваност с още един важен елемент от Стратегията за цифров единен пазар – Предложението на Комисията за Директива относно договори за доставка на цифрово съдържание¹⁹. Това предложение определя правата на потребителите, когато цифровото съдържание и цифровите услуги, получени от потребителя, не съответстват на договора, като то обхваща и договори, в които не е включено парично плащане от потребителя. Директива 2011/83/ЕС се прилага и за доставката на цифрово съдържание; в момента обаче тя обхваща само услуги, включително цифрови услуги, предоставени срещу парично плащане. Според предложението относно цифровото съдържание е налице очевидно несъответствие, когато съдържанието или услугите не отговарят на предоставените спецификации като преддоговорна информация, като изискванията относно преддоговорната информация са изложени в Директива 2011/83/ЕС. Поради тези причини е необходимо приложното поле на Директива 2011/83/ЕС да бъде хармонизирано с това на Директивата относно цифровото съдържание по отношение на определенията за „цифрово съдържание“ и „цифрови услуги“. Съветът по правосъдие и вътрешни работи прикани именно Комисията да осигури съгласуваност между Директива 2011/83/ЕС и предложението относно цифровото съдържание, по-специално за определенията за „цифрово съдържание“ и „цифрови услуги“²⁰.

Изменението на Директива 2011/83/ЕС за включване на цифрови услуги, независимо от наличието на парично плащане, допълва Общия регламент относно защитата на

¹⁸ За допълнителна информация относно цифровия единен пазар, вижте: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_bg.

¹⁹ Предложение за Директива относно някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание, COM(2015)0634 final от 9 декември 2015 г. За допълнителна информация: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

²⁰ Резултати от срещата на Съвета 3473^{та} среща на Съвета по правосъдие и вътрешни работи, Люксембург, 9 и 10 юни, 2016 г., достъпни на: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Те се отнасят до Бележка 9768/16 от 2 юни 2016 г. на Председателството, която подчертава необходимостта от съгласуваност между предложената Директива относно цифровото съдържание и Директива 2011/83/ЕС, като приканват Комисията да направи оценка на прилагането на тази директива за всички видове договори за доставка на цифрово съдържание, обхванати от предложената Директива относно цифровото съдържание. Бележката е достъпна на: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/bg/pdf>.

данните 2016/679. По-конкретно, правото за прекратяване на договора за цифрови услуги в рамките на 14-дневния срок за право на отказ ще премахне договорното основание за обработка на лични данни съгласно Общия регламент относно защитата на данните. Това от своя страна ще задейства прилагането на правата, предвидени от Общия регламент относно защитата на данните, като например правото да бъдеш забравен и правото на преносимост на данните.

Относно предложеното изменение, свързано с местата за онлайн търговия, Съобщението от 2016 г. относно онлайн платформите гласи, че Комисията „ще оцени по-нататъшната необходимост от актуализиране на съществуващите правила в областта на защитата на потребителите във връзка с платформите като част от регулаторната проверка за пригодност на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара през 2017 г.“²¹. През декември 2016 г. Европейският икономически и социален комитет предложи адаптиране на изискванията за преддоговорна информация към общите потребности на потребителите да пазаруват от платформи за електронна търговия²². На 19 октомври 2017 г., Европейският съвет подчерта „необходимостта от повече прозрачност по отношение на практиките и ползванията на платформите“²³.

Предложението допълва действията на Комисията във връзка с неравноправните договорни условия и търговски практики между платформите и предприятията (инициатива между платформите и предприятията), съгласно обявеното по време на средносрочния преглед на цифровия единен пазар през май 2017 г.²⁴. Предложението и инициативата между платформите и предприятията преследват общи цели за по-голяма прозрачност и равноправност в операциите, извършвани в онлайн платформи. Настоящото предложение разглежда конкретни проблеми, които вече са идентифицирани при оценката на CRD, а именно, че потребителите често не са наясно кои са техните договорни контрагенти, когато пазаруват от онлайн места за търговия. В резултат от това потребителите често не са наясно дали могат да упражнят правата си на потребители в ЕС и, ако могат, към кого да се обърнат, за да са сигурни че тези права се спазват. Настоящото предложение и инициативата между платформите и предприятията се допълват и по отношение на това, че и двете се стремят към осигуряване на прозрачност на основните параметри, които определят класирането съответно във взаимоотношенията между платформи и потребители и между платформи и предприятия.

По-доброто законодателство на ЕС за защита на потребителите би могло да бъде от полза и за други области на политиката на ЕС, в които търговските операции между предприятия и потребители имат съществена роля. Един такъв пример е работата на Комисията върху устойчивото потребление, включително чрез Плана за действие за

²¹ COM(2016) 288 final от 25 май 2016, стр. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=BG>

²² Становище на Икономическия и социален комитет по Съобщението относно онлайн платформите, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documents/anonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-bg.docx>

²³ Заключение на Европейския съвет относно миграцията, цифрова Европа, сигурността и отбраната (19 октомври 2017 г.):

²⁴ Съобщение COM(2017) 228 final от 10 май 2017 г.: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

кръговата икономика²⁵, който съдържа и действия, насочени към подвеждащите твърдения за екологосъобразност и планираното остаряване на продукти. Въпреки че тези въпроси вече са обхванати от ДНТП, по-строгите санкции и инструментите за правна защита ще дадат възможност за по-ефективна борба срещу нарушенията на правата на потребителите.

2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

• Правно основание

Защитата на потребителите е споделена отговорност между ЕС и държавите членки. Както е посочено в член 169 от Договора за функционирането на Европейския съюз, ЕС трябва да съдейства за закрилата на икономическите интереси на потребителите, както и за развитието на тяхното право на информация и просвета с цел защита на техните интереси. Настоящото предложение се основава на член 114 от Договора за функционирането на Европейския съюз (който се отнася за завършването на вътрешния пазар) и на член 169 от Договора за функционирането на Европейския съюз.

• Субсидиарност (извън областите на изключителна компетентност)

Предложението изменя правилата за защита на потребителите на ЕС, чието приемане на ниво ЕС е сметено за необходимо и в съответствие с принципа на subsidiarity. По-добре функциониращ вътрешен пазар не може да се постигне само с национално законодателство. Правилата за защита на потребителите на ЕС продължават да бъдат актуални със задълбочаването на вътрешния пазар и увеличаването на броя на операциите на потребителите на ЕС между държавите членки.

От икономическа гледна точка поведението на търговците спрямо потребителите вероятно ще окаже значително въздействие върху функционирането на потребителските пазари. Причината за това е, че търговците оказват много голямо влияние върху информацията за потребителите и вземането на решения в тези пазари. Следователно, политиката за защита на потребителите разполага с потенциала да подобри пазарните сили. Това може да помогне за насърчване на конкурентоспособността и подобряване на ефективността.

Обемът и интензивността на трансграничната търговия в рамките на ЕС вече са достатъчно високи (всъщност, те са по-високи отколкото във всяка друга търговска област в света),²⁶ за да направят тази трансгранична търговия уязвима на несъгласувани – или дори просто различаващи се – избори в политиките на държавите членки. Нещо повече, търговците могат да достигнат до потребителите в границите на всички държави членки. Това може да създаде проблеми, за които националните законодатели и регулатори не са в добра позиция да адресират изолирано.

Настоящото предложение изменя съществуващите правила в ЕС за защита на потребителите. Директива 2005/29/ЕО осигурява пълна хармонизация на националните правила за нелоялни търговски практики, които увреждат икономическите интереси на потребителите. Директива 2011/83/ЕС по същество осигурява изцяло хармонизирани правила относно изискванията за преддоговорна информация и правото на отказ от

²⁵ Съобщение от Комисията „Затваряне на цикъла – план за действие на ЕС за кръговата икономика“, COM/2015/0614 final от 02.12.2015 г.: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

²⁶ Световна търговска организация, Статистически данни за международната търговия за 2015 г.: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

потребителски договори. Ново национално законодателство в обхвата на тези Директиви би било в разрез с напълно хармонизираните достижения на правото (*acquis*), които вече са налице.

Характерът на съюзно измерение на проблема, изискващ подходящи правоприлагащи мерки на ниво ЕС, е особено очевиден в случая на незаконни практики, засягащи едновременно потребителите в няколко държави членки на ЕС. Тези широко разпространени нарушения на правата на потребителите сега вече имат правно определение в преработения Регламент за СОЗП, което създава мощна процедурна рамка за сътрудничество между националните правоприлагащи органи. За да бъдат напълно ефективни, правоприлагащите мерки в целия ЕС също трябва да се основават на обща и единна материална нормативна рамка. Прилагането на правата на потребителите и възможностите за правна защита в целия ЕС не могат да бъдат направени по-ефективни от действия, предприемани изключително и самостоятелно от държавите членки.

По отношение на електронната търговия, едва ли е възможно проблемите на потребителите да бъдат адресирани в достатъчна степен на национално ниво. По-конкретно, доста от местата за онлайн търговия и доставчиците на цифрови услуги търгуват в цяла Европа и извън границите.

Проверката за пригодност и оценката на CRD потвърдиха, че достиженията на правото на ЕС (*acquis*) в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара помогна за създаване на висока степен на защита на потребителите в целия ЕС. Това помогна и за по-доброто функциониране на вътрешния пазар и за намаляване на разходите за предприятията, които продават продукти и услуги извън националните граници. Предприятията, които предлагат продуктите и услугите си в други страни от ЕС, имат полза от хармонизираното законодателство, което улеснява трансграничните продажби към потребители в други страни от ЕС.

По-специално, Директива 2005/29/ЕО замени разминаващи се разпоредби в целия ЕС, като по този начин осигури единна нормативна рамка във всички държави членки. Нейният междусекторен подход, основан на принципите, осигурява полезна и гъвкава рамка за целия ЕС, а въвеждането на черния списък помогна за елиминиране на някои нелоялни практики в различни национални пазари. По подобен начин Директива 2011/83/ЕС има голям принос за функционирането на вътрешния пазар и осигури висока обща степен на защита на потребителите като премахна различията между националните закони, свързани с договорите между предприятия и потребители. Тя увеличи правната сигурност за търговците и потребителите, особено за тези, които практикуват трансгранична търговия. По-специално, доверието на потребителите в разрастващия се пазар на трансгранична електронна търговия се увеличи значително през последните години²⁷.

Докладът от проверката за пригодност посочва, че най-големият принос на правото на ЕС за защита на потребителите са общите хармонизирани правила. Тези правила позволяват на националните правоприлагащи органи да адресират по-ефективно трансграничните нарушения, които увреждат потребители в няколко държави членки. Например, без допълнителни действия на ниво ЕС за осигуряване на „ефективни,

²⁷ Според Индекса на условията за потребителите за 2017 г., между 2012 и 2016 г. дялът на потребителите, които са се чувствали уверени при покупка на стоки или услуги по интернет от търговци или доставчици на услуги в друга страна в ЕС, се е увеличил с 24 процента и е достигнал 58 %.

пропорционални и възпиращи“ глоби, съществуващите различни национални системи за налагане на глоби вероятно нямаше да бъдат достатъчни за гарантиране на лоялна конкуренция за спазващите изискванията търговци и биха подкопали сътрудничеството в правоприлагането съгласно преработения Регламент за СОЗП. Създаването на лоялна конкуренция чрез хармонизиране на националните правила за налагане на глоби освен това допълнително привежда правото на ЕС за защита на потребителите в съответствие с нормативните рамки за санкции в правото на ЕС в областта на конкуренцията и защитата на данните. Взаимодействията между тези три области, особено в координирането на действия, свързани с правоприлагането, намират все по-високо признание на ниво ЕС²⁸.

В съответствие с принципа на субсидиарност е и поясняването в рамките на Директива 2005/29/ЕО на свободата на държавите членки да приемат разпоредби за закрила на законните интереси на потребителите от непоискани посещения с цел директни продажби или екскурзии с търговска цел, когато тези ограничения са обосновани от съображения, свързани с обществения ред или зачитане на личния живот, тъй като това ще осигури възможност на държавите членки да упражняват регулиране в област, в която въздействието на единния пазар се счита за силно ограничено.

• **Пропорционалност**

Мерките в предложението са пропорционални на целите за подобряване на съответствието с правото в областта на защитата на потребителите, модернизацията и намаляването на административната тежест.

По отношение на санкциите, предложението хармонизира минималните размери на санкциите като изисква от държавите членки да въведат глоби на база оборота на търговеца единствено за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение, като е налице явна необходимост от такава хармонизация, за да се осигури съгласуване на санкциите, изисквани от преработения Регламент за СОЗП. По отношение на всички останали нарушения, предложението се ограничава до установяване на неизчерпателен списък от критерии, които трябва да бъдат взети под внимание при прилагане на конкретните санкции. Предложението не хармонизира санкциите за тези други нарушения и дори ясно посочва, че тези критерии не се отнасят непременно за незначителни нарушения.

По отношение на изискването за индивидуални средства за защита при нарушения на Директива 2005/29/ЕО, предложението оставя известна свобода на държавите членки да маневрират в конкретните средства за защита, които предоставят. Предложението изисква само договорно средство за защита за прекратяване на договора и извъндоговорно средство за защита за получаване на обезщетение за нанесени щети като минимум. Това са и двете най-често срещани средства за защита в момента в националното гражданско законодателство на държавите членки.

²⁸ На 14 март 2017 г. Европейският парламент прие резолюция за „последници за основните права, породени от големи информационни масиви: неприкосновеност на личния живот, защита на личните данни, недопускане на дискриминация, сигурност и правоприлагане“, която приканва към „по-ясно сътрудничество и съгласуваност между различните регулатори и надзорните органи в областта на конкуренцията, защитата на потребителите и защитата на данните на национално ниво и на ниво ЕС“. Европейският надзорен орган по защита на данните предложи създаване на Цифров координационен център, който да обедини агенциите, отговарящи за конкуренцията, защитата на потребителите и на данните, и които желаят да споделят информация и да обсъдят най-добрите начини за прилагане на правилата в интерес на физическите лица. Координационният център заседава за първи път на 29 май 2017 г.

Пропорционалността на предложеното разширение на Директива 2011/83/ЕС, така че да обхваща цифрови услуги, които не се предоставят срещу парично плащане, се осигурява чрез хармонизиране на приложното поле с това на бъдещата Директива относно цифровото съдържание, както и чрез освобождаване на договорите за цифрови услуги, съгласно които потребителят просто предоставя лични данни, от някои от формалните изисквания на Директива 2011/83/ЕС, които са приложими само за случаите на договори срещу възнаграждение, т.е. изискването за получаване на съгласието на потребителя за незабавно предоставяне на услуга, което има последици единствено по отношение на паричното плащане за услугите, предоставяни по време на срока с право на отказ, преди упражняване на правото на отказ.

Предложените промени в правилата относно местата за онлайн търговия са пропорционални, тъй като те не налагат на местата за онлайн търговия задължение да следят или проверяват верността на информацията, предоставена от доставчици – трети страни относно техния статут на търговец или юридическо лице, различно от търговец. Следователно, промените се основават на изцяло самостоятелно деклариране, като задачата на мястото за търговия е да се увери, че доставчиците – трети страни предоставят тази информация на уебсайта си и след това я предават на потребителя. Що се отнася до прозрачността на класирането, онлайн мястото за търговия трябва да дава информация за основните параметри, които определят класирането на офертите, без да предписва определени критерии за класиране по подразбиране.

Предложението освен това увеличава пропорционалността на законодателството, като намалява разходите за спазване на нормативните изисквания за търговците в случаите, когато това няма да застраши целта на нормативния акт, какъвто е случаят с двете идентифицирани задължения на търговците, свързани с правото на отказ, и предложените мерки за намаляване на административната тежест по отношение на изискванията за предоставяне на информация. Тези промени, елиминиращи ненужните административни тежести, се очаква да бъдат от особена полза за малките предприятия.

- **Избор на инструмент**

Тъй като предложението изменя четири съществуващи Директиви, най-подходящият инструмент е директива.

3. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОСЛЕДВАЩИТЕ ОЦЕНКИ, КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

- **Последващи оценки/проверки за пригодност на действащото законодателство**

Настоящото предложение се основава на изводите от проверката за пригодност на законодателството на ЕС в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара и оценката на CRD, публикувани през май 2017 г.

Заключението на проверката за пригодност е, че материалноправните разпоредби на съответните директиви като цяло са пригодни за целта си. Въпреки че голям брой инструменти на ЕС за конкретни сектори също съдържат разпоредби за защита на потребителите, проверката за пригодност достигна до заключението, че общите директиви, които са обект на анализ, и законодателството на ЕС за защита на потребителите в конкретните сектори взаимно се допълват. Според изводите от проверката за пригодност, заинтересованите страни до голяма степен са съгласни, че комбинацията от общи правила и такива в конкретните сектори осигурява ясна и съгласувана нормативна рамка на ЕС.

Проверката за пригодност обаче достигна до извода, че ефективността на правилата е възпрепятствана от: (а) факта, че търговците и потребителите не са запознати с тях, и (б) недостатъчното прилагане на възможностите за правна защита на потребителите. По отношение на предложението, проверката за пригодност препоръча бъдещи действия за подобряване на съответствието чрез засилване на правоприлагането и улесняване на правната защита на потребителите, по-конкретно чрез увеличаване на възпиращия ефект на санкциите за нарушаване на правото за защита на потребителите и чрез въвеждане на средства за защита на потребителите в случаите, в които потребителите са станали жертви на нелоялни търговски практики в нарушение на Директива 2005/29/ЕО. Проверката за пригодност препоръча също модернизиране на регулаторната среда и намаляване на регулаторните тежести чрез премахване на необосновани дублирания на изисквания за предоставяне на информация в Директива 2005/29/ЕО и Директива 2011/83/ЕС.

Оценката на CRD установи, че Директива 2011/83/ЕС има положителен принос за функционирането на вътрешния пазар между предприятия и потребители и е осигурила висока обща степен на защита на потребителите. Тя обаче установи и известни пропуски в правилата, по-специално във връзка с развитията на цифровата икономика. Оценката подчерта няколко области, за които биха били необходими законодателни изменения, включително:

- а) прозрачност на операциите в местата за онлайн търговия;
- б) хармонизиране на правилата относно договорите за цифрово съдържание с правилата за „безплатни“ цифрови услуги (като съхранение в облак и уеб поща);
- в) опростяване на някои от изискванията за предоставяне на информация в Директива 2005/29/ЕО и Директива 2011/83/ЕС, които се прекриват;
- г) намаляване на административната тежест за търговците, особено за малките и средните предприятия, в областта на правото на отказ от договора от разстояние и продажбите извън търговски обекти, по отношение на: (1) правото на потребителя да връща и стоки, които са използвани извън строго необходимото, и (2) задължението за възстановяване на заплатената от потребителя цена още преди получаване на върнатите от потребителя стоки;
- д) модернизиране на начините на комуникация между търговците и потребителите.

Оценката препоръча също допълнителни дейности за повишаване на осведомеността и документи с насоки като последващо действие.

• **Консултации със заинтересованите страни**

При изготвяне на предложението Комисията се е консултирала със заинтересовани страни посредством:

- механизма за обратна връзка по време на оценката на въздействието от етапа на създаване;
- онлайн обществена консултация;
- целева експертна консултация с малки и средни предприятия;
- целеви консултации с държавите членки и други заинтересовани страни чрез проучвания и срещи с мрежите от органи на държавите членки на

Генерална дирекция „Правосъдие и потребители“ и организации за защита на потребителите;

- консултации с потребители и предприятия чрез Експертната група на заинтересованите страни по програма REFIT.

Целта на консултациите беше събиране на качествени и количествени доказателства от съответните групи от заинтересовани страни (потребители, асоциации на потребителите, търговски асоциации, органи на държавите членки, практикуващи юристи) и от широката общественост. Достигането до конкретни типове предприятия, като онлайн места за търговия и доставчици на „безплатни“ цифрови услуги, беше затруднено. Консултациите се оповестяваха публично чрез редовни срещи, Twitter, Facebook и електронни писма до мрежите на Генерална дирекция „Правосъдие и потребители“, както и чрез речи, изнасяни от Комисаря и други високопоставени служители на Комисията.

Предложението също се основава на дейностите по консултиране, изпълнени като част от проверката за пригодност и оценката на CRD²⁹.

Мерките, включени в предложението, се ползват с различна степен на подкрепа от заинтересованите страни. Обществените консултации показаха, че голяма част от асоциациите на потребителите и държавните органи подкрепят изразяването на максималните размери на глобите като процент от оборота на търговеца. Само няколко търговски асоциации обаче се съгласиха с тази идея. За сравнение, в дискуссионната група за МСП не по-малко от 80 % от отговорилите считат, че най-пропорционалният, ефективен и възпиращ начин за определяне на максимални размери на глобите е изразяването им като процент от оборота на търговеца, евентуално в комбинация с фиксирана сума, в зависимост от това коя сума е по-висока.

По време на обществените консултации голяма част от участващите държавни органи, асоциации на потребителите и потребители посочиха, че трябва да бъде въведено право на средства за защита със съюзно измерение съгласно Директива 2005/29/ЕС, за да се гарантира по-висока степен на спазване на правилата за защита на потребителите от страна на търговците. Тази идея обаче получи слаба подкрепа от търговските асоциации (35 %) и отделните дружества (31 %). По време на консултациите в дискуссионната група за МСП, 87 % от участниците подкрепиха въвеждането на право на средства за защита със съюзно измерение съгласно Директива 2005/29/ЕС.

Голяма част от заинтересованите страни подкрепиха новите изисквания за прозрачност за договори, сключени на онлайн места за търговия. Асоциациите на потребители, държавните органи, физическите лица и повечето дружества и търговски асоциации са съгласни, че потребителите, пазаруващи от онлайн места за търговия, трябва да получават информация за самоличността и статута на доставчика. Те също смятат, че това ще увеличи доверието на потребителите. Освен това, много малки и средни предприятия подкрепят наличието на изисквания за информиране на потребителите за самоличността и правния статут на партньора по договора. Търговските асоциации изразиха и подкрепата си по отношение на прозрачността. Някои големи онлайн места за търговия докладваха, че новите правила ще намалят разходите, а други не знаеха дали ще е така.

²⁹ За повече информация относно тези дейности по консултиране, извършени за проверката за пригодност и оценката на CRD, вж. приложенията към Доклада относно проверката за пригодност и приложенията към Работния документ на службите на Комисията относно CRD, достъпни на: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Повечето заинтересовани страни подкрепиха разширяването на обхвата на Директива 2011/83/ЕС, така че да обхваща цифрови услуги, за които не е извършено парично плащане. Търговците подкрепиха въвеждането на изисквания за предоставяне на информация, които да помогнат за по-доброто информиране на потребителите, но мненията им се различаваха по отношение на въвеждането на правото на отказ от тези цифрови услуги. Търговските асоциации не подкрепиха въвеждането на право на отказ за цифрови услуги, за които не е извършено парично плащане.

Търговските асоциации подкрепиха заличаването на изискванията за информация от Директива 2005/29/ЕО, които се прекриват с изискванията за предоговорна информация в Директива 2011/83/ЕС. Асоциациите на потребителите бяха против премахването на изискванията за предоставяне на информация в тези случаи. Повечето от държавните органи счетоха, че предоставянето на информация относно процедурата за подаване на жалби на потребителите не е от значение на етап рекламиране.

Заинтересованите страни изказаха силна подкрепа на замяната на текущото изискване търговците да предоставят имейл адрес с технологично неутрално упоменаване на средствата за онлайн комуникация. Освен това, заинтересованите страни изразиха силна подкрепа за премахване на упоменаването на номер на факс в Директива 2011/83/ЕС.

По време на обществените консултации, 35 % от онлайн предприятията докладваха, че срещат значителни проблеми поради горепосочените специфични задължения за търговците, свързани с правото на отказ. Повечето търговски асоциации потвърдиха, че търговците са изправени пред непропорционална/ненужна административна тежест в резултат от тези задължения. По време на дискуссионната група за МСП, близо половината от самонаетите лица, микропредприятията или малките предприятия, извършващи онлайн продажби към потребителите, докладваха непропорционални административни тежести. Повечето асоциации на потребителите, държавни органи и физически лица обаче не подкрепиха премахването на тези задължения на търговците.

• **Оценка на въздействието**

Предложението се основава на Оценка на въздействието (ОВ)³⁰. Комитетът за регулаторен контрол (RSB) първоначално излезе с отрицателно становище с подробни коментари на 12 януари 2018 г. След значително преработване на първоначалната версия, RSB издаде положително становище с допълнителни коментари на 9 февруари 2018 г.³¹. Приложение I към ОВ дава обяснение за начина, по който са взети под внимание коментарите на RSB.

Оценката на въздействието разглежда поотделно вариантите от една страна за подобряване на спазването на правото в областта на защитата на потребителите и от друга страна – тези, които са свързани с модернизиране и намаляване на административната тежест.

За подобряване на съответствието са взети под внимание три варианта, освен базовия сценарий:

- (1) вариант само за увеличаване на възпиращия ефект и пропорционалността чрез по-строги правила относно санкциите и по-ефективна процедура за подаване на искове за преустановяване на нарушения;

³⁰ Работен документ на службите на комисията, SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

- (2) вариант за добавяне на правото на потребителя на индивидуални средства за защита към мерките в точка (1);
- (3) вариант за добавяне на мерки за колективна защита на потребителите към мерките в точки (1) и (2);

Предпочитаният вариант е 3, който комбинира всички мерки. Настоящото предложение адресира частите от предпочитания вариант, свързани с по-строгите правила по отношение на санкциите и правата на потребителите на индивидуални средства за защита при нарушения на Директива 2005/29/ЕО. Елементите, свързани с искиове за преустановяване на нарушения и колективна защита, са адресирани от паралелното предложение за представителни искиове за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО.

По отношение на санкциите, предложението ще увеличи последователността в приложението на санкциите в рамките на ЕС. Това ще бъде постигнато чрез списък от общи, неизчерпателни критерии за оценка на тежестта на нарушенията (с изключение на незначителните такива). От правоприлагащите органи ще се изисква да вземат тези критерии под внимание при вземане на решения за налагане на санкции и за техния размер. Ако санкцията, която трябва да бъде наложена, е глоба, от органите ще се изисква при определяне на размера на глобата да вземат предвид оборота и нетните печалби на търговеца, извършил нарушението, и наложените глоби за същите или сходни нарушения в други държави членки. В случай на „широко разпространени нарушения“ и „широко разпространени нарушения със съюзно измерение“, съгласно определението в преработения Регламент за СОЗП, глобите ще бъдат въведени като задължителен елемент на санкциите, като държавите членки трябва да определят максималната глоба за такива нарушения в размер не по-малко от 4 % от годишния оборот на съответния търговец.

По отношение на индивидуалните средства за защита, предложението изисква от държавите членки да гарантират, че потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, разполагат с достъп поне до правото на прекратяване на договора като договорно средство за защита и правото на компенсация за нанесени вреди като извъндоговорно средство за защита. По-специално, случаят „Дизелгейт“ (при който производители на автомобили монтираха технологии за манипулиране на тестовите за измерване на вредните емисии в автомобилите) показва, че извъндоговорните средства за защита, като извъндоговорно право на компенсация за нанесени вреди, могат в някои случаи да се окажат от по-голямо значение за потребителите от договорните средства за защита. При случая Дизелгейт, много потребители не са имали възможност да претендират за средства за защита, дори и в държави членки, които вече предоставят средства за защита на жертви на нелоялни търговски практики. Причината за това е, че достъпните средства за защита са само договорните такива. Следователно, средствата за защита могат да се прилагат единствено спрямо договорните контрагенти на потребителите, които в този случай обикновено са търговците на автомобили, а не производителите на автомобили.

По отношение на разходите за тези мерки, възможно е да възникнат известни разходи за търговците, свързани със запознаване с изискванията. По време на консултацията в дискуссионната група за МСП обаче повечето участници посочиха, че увеличаването на санкциите няма да окаже влияние върху техните разходи. По отношение на индивидуалните средства за защита, изчислените средни еднократни разходи, като разходи за правни консултации, докладвани по време на консултацията в дискуссионната група за МСП, са 638 евро. Изчислените средни годишни текущи

разходи са 655 евро. По време на обществените консултации повечето държавни органи посочиха, че разходите за административно и съдебно прилагане биха се увеличили, ако се приемат по-строги правила относно санкциите. Националните органи и съдилищата ще направят и някои първоначални разходи за запознаване с изискванията при въвеждането на правата за индивидуални средства за защита. Никой държавен орган не предостави изчисления за увеличени или намалени разходи за прилагане. Разходите за държавните правоприлагащи органи и съдилищата включват възможно увеличение на броя на изпълнителните и съдебните дела. Тези разходи обаче вероятно ще бъдат компенсирани от очакваното цялостно понижение на нарушенията на правото на ЕС за защита на потребителите благодарение на по-силния възпиращ ефект на по-строгите санкции и средства за защита.

Предложението освен това ще доведе до икономии за търговците, които извършват трансгранични продажби, благодарение на увеличената хармонизация на правилата. По-конкретно, ще се увеличи яснотата за възможните последици за търговците в случай на неспазване на правилата. Това би могло да доведе до по-ниски и по-точни разходи за оценка на риска.

По отношение на модернизирването и намаляването на административната тежест, ОВ направи оценка на вариантите за а) прозрачност на местата за онлайн търговия, б) защита на потребителите във връзка с цифрови услуги, които не се предоставят срещу парично плащане и в) мерки за намаляване на административната тежест, които са разгледани в следващия раздел относно пригодност на регулаторната рамка и опростяване на законодателството.

По отношение на прозрачността на местата за онлайн търговия, ОВ направи оценка на вариантите за насърчаване на саморегулирането, съвместното регулиране и законодателните изменения на Директива 2011/83/ЕС, налагаща допълнителни изисквания за предоставяне на информация на местата за онлайн търговия. Много малко от участниците в целевите и обществените консултации предоставиха количествени прогнози за разходите. Някои представители на големи онлайн места за търговия докладваха, че новите напълно хармонизирани правила за прозрачност ще доведат до известно намаляване на разходите, докато други не бяха наясно дали тези правила ще доведат до намаляване на разходите. Според две от четирите онлайн места за търговия, които дадоха отговор на въпроса относно разходите, разходите за спазване на новите изисквания за предоставяне на информация (еднократни и текущи разходи) ще бъдат приемливи, според едно от тях те не са приемливи и едно от тях посочи, че не е наясно.

Разширяването на обхвата на CRD, така че да включва „безплатни“ цифрови услуги, представлява законодателно уточнение, което ще бъде свързано с умерени разходи за дружествата поради корекции в съответните им уебсайтове/онлайн интерфейси. Малките и средните предприятия изчислиха, че средните годишни разходи, които ще възникнат в резултат от разширяването на Директива 2011/83/ЕО, така че да обхваща цифрови услуги, които не се предоставят срещу заплащане, възлизат на 33 евро за изискванията за предоговорна информация и на 50 евро за правото на отказ.

Изменението на Директива 2005/29/ЕО, което гласи, че държавите членки могат да приемат разпоредби за защита на законните интереси на потребителите във връзка с особено агресивни или подвеждащи практики на предлагане или продажби, включващи непоискани посещения от търговец в дома на потребителя или екскурзии с търговска цел, организирани от търговец, които имат за цел или чийто ефект е рекламиране или продажба на продукти на потребители, като тези ограничения са обосновани от

съображения, свързани с обществения ред или зачитане на личния живот, е необходимо за изясняване на връзката между Директивата и националните разпоредби по отношение на такива дейности на предлагане.

Някои държави членки въведоха забрани или ограничения за определени видове продажби извън търговски обекти, като нежелани посещения на търговци в домовете, и от съображения за зачитане на личния живот и обществения ред. Въпреки че те са в разрез с напълно хармонизирания характер на Директива 2005/29/ЕО, тези ограничения нямат никакви трансгранични последици или, ако има такива – те са силно ограничени (поради самия характер на продажбите извън търговски помещения). Следователно, тези ограничения няма да окажат съществено въздействие върху единния пазар. Предложената промяна ще утвърди *статуквото* в някои държави членки, които са приели някои ограничения върху посещенията на търговци по домовете и/или екскурзии с цел продажби. Всяко по-нататъшно въздействие ще зависи от това дали останалите държави членки ще се възползват от тази възможност. Поради тази причина се счита, че изясняването на възможността за държавите членки да въвеждат такива ограничения от съображения за опазване на обществения ред или зачитане на личния живот на потребителите няма непосредствен ефект върху единния пазар и е в съответствие с принципа на субсидиарност.

Изменението на Директива 2005/29/ЕО относно „разликите в качеството“ на продукти е необходимо, за да се осигури по-висока степен на правна яснота за органите на държавите членки, отговорни за прилагането на Директивата. Този въпрос беше разгледан от Комисията в Указанията от 25 май 2016 г. относно прилагането на Директива 2005/29/ЕО³², както и по-скоро в Съобщение на Комисията от 26 септември 2017 г. „за прилагането на правото на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите по въпроси, свързани с продукти с разлики в качеството - конкретният случай с храните“³³. Опитът в прилагането обаче показва, че националните органи биха имали полза от позоваване на изричен набор от разпоредби. Те са необходими, за да се подпомогнат по-ефективните действия спрямо търговски практики, свързани с предлагането на продукт като идентичен на същия продукт, предлаган в няколко други държави членки, когато съставът или характеристиките на тези продукти се различават съществено, което влияе или може да повлияе на средностатистическия потребител да вземе решение за дадена операция, което в противен случай не би взел.

- **Пригодност и опростяване на законодателството**

Тъй като настоящото предложение е съставено като част от Програмата REFIT, отчитането на регулаторните тежести беше важна част от основните оценки. Те показаха, че общото законодателство на ЕС за защита на потребителите не представлява особена тежест както в абсолютно изражение, така и при сравнение с други области на регулиране от ЕС³⁴. Следователно, с оглед на значителните предимства на законодателството на ЕС за защита на потребителите в защитата на потребителите и в улесняването на функционирането на единния пазар, тези оценки идентифицираха ограничена степен на намаляване на административната тежест.

Тъй като настоящото предложение изменя законодателство, приложимо за всички търговци, включително микропредприятия, липсват съществени основания за освобождаване на микропредприятията от прилагането на настоящото предложение.

³² Работен документ на службите на Комисията SWD (2016) 163 final.

³³ C(2017)6532.

³⁴ За допълнителна информация вижте Глава 6.2.4. от Доклада от проверката за пригодност.

Вероятно конкретната полза за микропредприятията ще бъде в предложените мерки за намаляване на административната тежест, свързана с правото на отказ. Това е така, защото вероятно тези предприятия в момента разполагат с по-малко гъвкавост да поемат загуби, свързани с настоящите задължения. Микропредприятията вероятно ще бъдат по-малко засегнати от предложеното приемане на по-строги правила за санкциите за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение, тъй като тези нарушения обикновено се извършват от по-големи предприятия, които в тези случаи стават обект на координирани правоприлагащи мерки съгласно Регламента за СОЗП.

Първото изменение, свързано с правото на отказ, премахва задължението на търговеца да приеме рекламация на стоки дори когато потребителите за използвали тези стоки повече от допустимото. Малките и средните предприятия докладват средни годишни загуби в размер на 2 223 евро (с медиана 100 евро) в резултат от текущото задължение да приемат такива „неоправдано дълго изпробвани стоки“. Според становищата на търговски асоциации и предприятия търговците, и по-специално малките и средните предприятия, ще имат полза от намаляването на тази тежест. Що се отнася до задължението на търговеца да възстанови платените суми на потребителите, преди да има възможност да провери върнатите стоки, изчислените средни годишни загуби в резултат от актуалните правила, докладвани по време на консултациите в дискуссионната група за МСП, са в размер на 1 212 евро (медиана 0). Според становищата на търговски асоциации и предприятия, търговците, и по-специално малките и средните предприятия, ще имат полза от намаляването на тази тежест.

Наличните количествени данни относно премахването на задължението на търговеца да предоставя информация за разглеждането на жалби на етап реклама са силно ограничени. Изразените становища от търговските асоциации обаче предполагат известни до съществени икономии за предприятията. По отношение на премахването на задължението на търговците да показват своя номер на факс и осигуряването на възможност за по-модерни средства за комуникация (като уеб формуляр) като алтернатива на имейл адреса, фактът, че голяма част от търговците вече предлагат тези модерни средства за комуникация на потребителите (паралелно с имейл адрес) предполага, че те са по-ефективни от имейла. Премахването на задължението за показване на номера на факс вероятно няма да окаже влияние върху разходите, тъй като в момента тази информация е задължителна само за тези търговци, които все още използват факс за комуникация с потребителите.

Всички изменения в предложението са съставени по технологично неутрален начин, за да се гарантира, че няма да бъдат бързо изпреварени от развитието на технологиите. Поради тази причина настоящото определение за онлайн места за търговия в други нормативни актове на ЕС се актуализира, за да се премахне изричното посочване на конкретна технология, като уебсайтове, и за да се осигури неговата устойчивост на бъдещите развития. Разширяването на Директива 2011/83/ЕС, така че да обхваща цифрови услуги, които не се предоставят срещу парично плащане, ще адресира текущата ситуация при цифровите операции на потребителите чрез неутрални по отношение на съдържанието и устойчиви на бъдещите развития правила. Това ще допълни правилата за защита на данните на ЕС. Променените правила в Директива 2011/83/ЕС относно средствата за комуникация ще бъдат технологично неутрални и следователно устойчиви на бъдещите развития. Това е така, защото ще се упоменават други средства за онлайн комуникация, които позволяват на потребителя да запази съдържанието на кореспонденцията, вместо конкретна технология.

- **Основни права**

Предложението съответства на член 38 от Хартата на основните права, съгласно която ЕС трябва да осигури висока степен на защита на потребителите. Мерките за: (а) подобряване на съответствието със законодателството за защита на потребителите и (б) модернизиране на правилата за защита на потребителите за онлайн места за търговия и цифрови услуги увеличават степента на защита на потребителите. Подобрените възможности за индивидуални средства за защита срещу нелоялни търговски практики освен това ще помогнат за гарантиране на правото на ефективни средства за защита, заложено в член 47 от Хартата. Накрая, предложението защита правото на защита на личните данни на физическите лица, заложено в член 8 от Хартата, и правото на държавите членки да ограничават конкретни форми и аспекти на продажби извън търговски обекти, за да осигурят зачитане на личния живот на потребителите, е в съответствие с член 7 от Хартата.

Мерките за намаляване на административните тежести във връзка със (а) правото на отказ, (б) опростяването на изискванията за предоставяне на информация и (в) модернизирането на средствата за комуникация ще допринесат за прилагането на член 16 от Хартата, който гарантира свобода на стопанска инициатива в съответствие с правото на ЕС и националното право и практики. В същото време, опростяването на изискванията за предоставяне на информация и за модернизиране на средствата за комуникация няма да доведе до съществено намаляване на степента на защита на потребителите. А мерките относно правото на отказ представляват по-балансиран права и задължения за търговците и потребителите. Това е така, защото те ще премахнат неоснователните административни тежести, като същевременно ще засегнат само малка част от потребителите.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Няма отражение върху бюджета на ЕС.

5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ

- **Планове за изпълнение и механизми за мониторинг, оценка и докладване**

Комисията ще извърши оценка на ефективността, ефикасността, актуалността, съгласуваността и добавената стойност за ЕС от тази интервенция съгласно идентифицираните показатели в Оценката на въздействието. Тези показатели могат да послужат като основа за оценката, която трябва да бъде представена не по-рано от 5 години след влизането в сила, за да се осигури наличието на достатъчни данни след пълното прилагане във всички държави членки.

В базата данни на Евростат са налични подробни статистически данни за онлайн търговията в ЕС и по-конкретно за онлайн търговията на дребно. Те биха могли да се използват като основни източници на данни за целите на оценката. Тази информация ще бъде допълнена от представителни проучвания сред потребители и търговци на дребно в ЕС, извършвани редовно за Индексите за потребителите, които се публикуват на всеки две години. Тези проучвания изследват опита и възприятията, които са важни фактори, влияещи върху поведението на потребителите и предприятията в единния пазар. Проследяването ще включва и обществени консултации и целеви проучвания с конкретни групи заинтересовани страни (потребители, квалифицирани юридически лица, онлайн места за търговия, търговци, предлагачи цифрови услуги без парично заплащане за тях). Що се отнася конкретно до гледната точка на предприятията, тя ще

бъде обхваната чрез проучването сред търговците на дребно, провеждано редовно за Индекса на условията за потребителите, както и чрез целеви проучвания сред местата за онлайн търговия и доставчиците на „безплатни“ цифрови услуги.

Това събиране на данни също ще подпомогне докладването на Комисията за транспонирането и прилагането. Освен това, Комисията ще продължи да поддържа тесен контакт с държавите членки и с всички заинтересовани страни, за да следи ефектите от предстоящия нормативен акт. За да се ограничи допълнителната административна тежест за държавите членки и частния сектор поради събирането на информация, използвана за проследяване, предложените показатели за проследяване ще се позовават на съществуващи източници на данни, когато това е възможно.

Събирането на данни ще има за цел да идентифицира по-точно доколко промените в показателите могат да бъдат приписани на предложението. Например, въпреки че би трябвало да се очаква, че предоставянето на еднакви права на потребителите в целия ЕС ще увеличи тяхната увереност в упражняването на правата им при трансгранични операции и така ще помогне за намаляване на вредите за потребителите, делът на потребителите, които ще получат ефективни средства за защита, ще бъде повлиян и от други фактори. Тези фактори са описани по-горе под описанията на проблема. Проведените проучвания за Индексите на потребителите имат динамични редове за повечето показатели, което дава възможност за принципно (чрез статистически анализ) разграничаване на въздействието на инициатива на конкретна политика от по-широките тенденции.

- **Обяснителни документи (за директиви)**

Тъй като предложението въвежда конкретни изменения в четири съществуващи директиви, държавите членки трябва да предоставят на Комисията текста на конкретните изменения в националните разпоредби или, при липсата на такива изменения, да обяснят конкретно кои национални разпоредби вече са приложили измененията, предвидени в предложението.

- **Подробно разяснение на конкретните разпоредби на предложението**

Член 1 — Изменения на Директива 2005/29/ЕО

Член 1 от предложението изменя две основни точки в Директива 2005/29/ЕС: то въвежда правото на индивидуални средства за защита за потребителите и по-строги правила относно санкциите. Предложението освен това пояснява приложението на съществуващите правила на Директивата относно скритата реклама и подвеждащата реклама на продукти с разлики в качеството. Накрая, предложението адресира въпроса за националните разпоредби относно специфични форми на продажби извън търговски обекти.

По отношение на **индивидуалните средства за защита на потребителите** се въвежда нов член 11а в Директива 2005/29/ЕО, който изисква от държавите членки да осигурят наличието на конкретни договорни и извъндоговорни средства за защита за нарушения на Директива 2005/29/ЕО в националното право. Въвеждането на права за индивидуални средства за защита в тази Директива ще даде възможност на жертвите на нелоялни търговски практики да предприемат действия срещу търговците, за да решат проблемите, създавани от тези търговци.

По отношение на **санкциите**, в член 13 от директивата се въвежда списък от общи, неизчерпателни критерии за оценка на тежестта на нарушенията (с изключение на незначителните такива). От правоприлагащите органи ще се изисква да вземат тези

критерии под внимание при вземане на решения за налагане на санкции и за техният размер. Ако санкцията, която трябва да бъде наложена, е глоба, от органа ще се изисква при определяне на размера на глобата да вземе предвид оборота и нетните печалби на търговеца, както и наложените глоби за същото нарушение в други държави членки. В допълнение, от държавите членки ще се изисква да предвидят в националното си законодателство глоби, чиято максимална стойност трябва да бъде не по-малко от 4 % от оборота на извършилия нарушението търговец в съответната държава членка или държави членки в случай на „широко разпространени нарушения“ и „широко разпространени нарушения със съюзно измерение“ съгласно определението в преработения Регламент (ЕС) 2017/2395 за СОЗП. Това означава, че когато националните компетентни органи, които си сътрудничат по координирано действие съгласно Регламента за СОЗП, определят един компетентен орган, който да наложи единна глоба, максималната възможна глоба в този случай трябва да бъде най-малко 4 % от комбинирания оборот на търговеца във всички засегнати държави членки.

По отношение на **скритата реклама**, потребителите, използващи цифрови приложения, като онлайн места за търговия, инструменти за сравнение, магазини за приложения или търсачки, очакват „естествени“ или „неподправени“ резултати от търсенето на база съпадението със заявката им за търсене, а не на база платени суми от трети страни. Както обаче е посочено и в Указанията от 2016 г. относно Директива 2005/29/ЕО, резултатите от търсенето често съдържат „платено позициониране“, при което е налице плащане от трети страни за по-високо класиране, или „платено включване“, при което трети страни заплащат, за да бъдат включени в списъка с резултати от търсенето. Често се случва платеното позициониране или платеното включване да не бъде посочено изобщо или да бъде посочено по двусмислен начин, чрез който не може да бъде ясно разграничено от потребителите. Следователно е необходимо поясняване на приложимите разпоредби на Директива 2005/29/ЕО относно забраната за скрита реклама, така че да бъде ясно, че те се отнасят не само за редакционно съдържание в медиите, но и за резултати от търсене в отговор на онлайн заявка за търсене на потребител.

По отношение на **специфичните форми на продажби извън търговски обекти**, изменение в член 3 от Директивата разрешава на държавите членки да приемат разпоредби за защита на законните интереси на потребителите, свързани с агресивни или подвеждащи практики на предлагане или продажби, включващи непоискани посещения от търговец в дома на потребителя (с други думи, посещения, които не са по искане на потребителя, например чрез уговаряне на среща с търговеца) и екскурзии с търговска цел, организирани от търговец, които имат за цел или чийто ефект е рекламиране или продажба на продукти на потребители, когато тези ограничения са обосновани от съображения, свързани с обществения ред или зачитане на личния живот. За да осигурят пълна прозрачност на тези мерки, Държавите членки трябва да уведомяват Комисията за тях, която от своя страна ще предостави тези уведомления за обществен достъп.

По отношение на **продуктите с разлики в качеството**, изменение на член 6, параграф 2 от Директивата изрично посочва, че търговска практика, свързана с предлагането на продукт като идентичен на същия продукт, предлаган в няколко други държави членки, когато съставът или характеристиките на тези продукти се различават съществено, което влияе или може да повлияе на средностатистическия потребител да вземе решение за дадена операция, което в противен случай не би взел, представлява подвеждаща търговска практика, която подлежи на преценка и предприемане на мерки

от компетентните органи за всеки отделен случай, в съответствие с разпоредбите на Директивата.

Член 2 – Изменения на Директива 2011/83/ЕО относно правата на потребителите

Член 2 от настоящото предложение изменя няколко точки в Директива 2011/83/ЕС.

Измененията на член 2 от Директива 2011/83/ЕС предвиждат допълнителни определения за цифрово съдържание и цифрова услуга и съответните договори за предоставяне на тези продукти, които са хармонизирани с определенията в Директивата относно цифровото съдържание. Тези определения въвеждат в приложното поле на Директива 2011/83/ЕС и договори за предоставяне на цифрови услуги, съгласно които потребителят не заплаща с парични средства, но предоставя лични данни. В съответствие с предложението за Директива относно цифровото съдържание, определенията за „договор за доставка на цифрово съдържание“ и „договор за цифрова услуга“ уточняват, че при липса на парично плащане, правата и задълженията по Директива 2011/83/ЕС не се прилагат, когато предоставените лични данни от потребителя се обработват от търговеца изключително с цел доставяне на цифровото съдържание или услуга или с цел спазване на законовите изисквания от търговеца и когато търговецът не обработва тези данни за никакви други цели. Измененията в член 2 въвеждат и определение за „онлайн място за търговия“, което е обект на специфични допълнителни изисквания за преддоговорна информация съгласно новия член 6а.

Член 5 от Директива 2011/83/ЕС относно изискванията за преддоговорна информация за договори, различни от договори, сключени извън търговски обекти или дистанционно, се изменя с цел осигуряване на съгласуваност, за да се обхване новото определение за цифрови услуги, заедно с вече съществуващото понятие за цифрово съдържание във връзка с изискванията за преддоговорна информация, с цел оперативна съвместимост и функционалност.

Член 6 от Директива 2011/83/ЕС относно изискванията за преддоговорна информация за договори, сключени извън търговски обекти и дистанционно, се изменя с цел осигуряване на съгласуваност, за да се обхване новото определение за цифрови услуги, заедно с вече съществуващото понятие за цифрово съдържание във връзка с изискванията за преддоговорна информация, с цел оперативна съвместимост и функционалност. В допълнение, член 6 се изменя като се премахва номерът на факс от списъка на възможните средства за комуникация и като се дава възможност на търговците да използват други онлайн средства за комуникация като алтернатива на традиционния имейл.

Въведен е нов член 6а в Директива 2011/83/ЕС, който предвижда специфични допълнителни изисквания за преддоговорна информация за договори, сключени в онлайн места за търговия, а именно: (1) описание на основните параметри, които определят класирането на различните предложения, (2) дали съответната трета страна, която предлага продукта, е търговец или не, (3) дали за договора са приложими правата на потребителите, произтичащи от правото на ЕС, и (4) дали договорът се сключва с търговец, който носи отговорност за гарантиране на правата на потребителите, произтичащи от правото на ЕС за защита на потребителите, във връзка с договора.

Член 7 от Директива 2011/83/ЕС, поставящ конкретни формални изисквания към договори, сключвани извън търговски обекти, се изменя, така че да конкретизира, че задължението в параграф 3 търговците да получат изричното съгласие на потребителя за незабавно изпълнение на услугите се отнася за услуги, предоставяни срещу

заплащане. Това изменение е необходимо с оглед на разширяването на обхвата на Директивата, така че да обхваща и цифрови услуги, които не се предоставят срещу парично плащане, тъй като задължението за изрично съгласие е приложимо единствено при изчисляването на паричното възнаграждение, което потребителят трябва да плати на търговеца за използването на услугите по време на срока с право на отказ, ако потребителят реши да упражни правото на отказ.

Изменени са няколко точки от член 8 от Директива 2011/83/ЕС, определящ специфични формални изисквания за договори от разстояние. Първо, в параграф 4 е включена разпоредба за изключване на начина на отказ от изискванията за информация, предоставена чрез средство за комуникация от разстояние, използвано за сключване на договора, което позволява ограничено пространство или време за предоставяне на информацията, в т.ч. телефонни обаждания. Това е необходимо, защото писменият стандартен формуляр за отказ не може да бъде предоставен на потребителя чрез телефонен разговор и може да се окаже невъзможно да бъде предоставен по удобен начин чрез други средства за комуникация, обхванати от член 8, параграф 4. В тези случаи е достатъчно стандартният формуляр за отказ да бъде предоставен на потребителя чрез други средства, като уебсайт на търговеца, и да бъде включен в потвърждението на договора на траен носител.

Параграф 8 е изменен по подобен начин като член 7, параграф 3, описан по-горе.

Член 13 от Директива 2011/83/ЕС, който разглежда задълженията на търговеца в случай на отказ, е изменен и заличава задължението на търговеца да възстанови платените суми на потребителя още преди търговецът да е получил върнатите стоки. Следователно, търговецът винаги ще има право да задържи връщането на платените суми до пристигане на върнатите стоки и получаване на възможност да ги провери. Добавени са препратки към Общия регламент за защита на данните и Директивата относно цифровото съдържание по отношение на задълженията на търговеца във връзка с използването на данните на потребителя след прекратяване на договора.

Член 14 от Директива 2011/83/ЕС, който посочва задълженията на потребителя в случай на отказ, е изменен, като е премахнато правото на потребителите да връщат стоките дори когато те са използвани повече, отколкото е необходимо, за да бъдат тествани, при спазване на задължението за заплащане, което да компенсира понижената им стойност. Добавена е разпоредба, сходна на съответното правило в Директивата относно цифровото съдържание, по отношение на задълженията на потребителя да се въздържа от използването на цифровото съдържание или цифровите услуги след прекратяване на договора. Накрая, параграф 4, буква б), с която се определят договорни санкции в случай на неспазване на задълженията за предоставяне на информация от търговеца във връзка с цифрово съдържание, е изменена от съображения за съгласуваност, като от списъка с алтернативни основания за тази санкция е премахната липсата на доказателства, че потребителят изрично се е съгласил и е потвърдил загубата на правото на отказ в съответствие с изключението, установено в чл. 16, буква м) Тъй като член 14 разглежда последиците от правото на отказ, това условие е неприложимо, тъй като изричното съгласие и потвърждение води до ефективна загуба на правото на отказ съгласно чл. 16, буква м).

Член 16, който разглежда изключенията от правото на отказ, е изменен по отношение на няколко точки. Първо е направено изменение в буква а), за да се осигури съгласуваност с член 7, параграф 3 и член 8, параграф 7 по отношение на задълженията на търговеца, когато потребителят желае незабавно изпълнение на услугите. Второ, буква м), предвиждаща освобождаване от правото на отказ по отношение на цифрово

съдържание, предоставено на материален носител, ако потребителят е дал предварително съгласие за изпълнение преди изтичане на срока за право на отказ и е потвърдил, че по този начин губи правото си на отказ, е изменен, така че тези две условия да се отнасят само за съдържание, предоставено срещу заплащане. Целта на това е да се осигури съгласуваност с член 14, параграф 4, буква б) от Директива 14/4/ЕС, която предвижда договорна санкция, когато тези изисквания не са изпълнени от търговеца, а именно, когато потребителят не трябва да плаща за предоставените услуги. Изискването да се получи изричното съгласие и потвърждение на потребителя съответно се отнася само за цифрово съдържание, предоставено срещу платена цена. Накрая, добавя се нова буква н), с която се освобождават от право на отказ стоки, които потребителят е използвал повече, отколкото е необходимо, за да ги тества.

Член 24 от Директива 2011/83/ЕС относно санкциите е изменен по сходен начин като член 13 относно санкциите в Директива 2005/29/ЕО, както е описано по-горе.

Член 3 – Изменения на Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в договорите

В Директива 93/13/ЕИО е добавен нов член относно санкциите по сходен начин като член 13 относно санкциите в Директива 2005/29/ЕО, както е описано по-горе.

Член 4 – Изменения на Директива 98/6/ЕО относно обозначаването на цените

Член 8 от Директива 98/6/ЕС относно санкциите е изменен по сходен начин като член 13 относно санкциите в Директива 2005/29/ЕО, както е описано по-горе.

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г., Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизиранието на правилата за защита на потребителите в ЕС

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

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

като взе предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет³⁵

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

- (1) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът трябва да допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерки, приемани съгласно член 114 от ДФЕС. Член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда, че в политиките на Съюза се осигурява високо равнище на защита на потребителите.
- (2) Законодателството в областта на защитата на потребителите следва да се прилага ефективно в целия Съюз. Изчерпателната проверка за пригодност на директивите в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара, извършена от Комисията през 2016 и 2017 г. в рамките на Програма за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT), обаче заключи че ефективността на законодателството за защита на потребителите на Съюза е нарушена от липсата на осведоменост, както сред търговците, така и сред потребителите, както и от непълното прилагане и ограничените възможности за правна защита на потребителите.
- (3) Съюзът вече предприе редица мерки за подобряване на осведомеността сред потребителите, търговците и практикуващите юристи относно правата на потребителите и за подобряване на прилагането на правата на потребителите и тяхната правна защита. Все още обаче има пропуски, сред които най-вече

³⁵ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

липсата в националното законодателство на наистина ефективни и пропорционални санкции за възпиране и санкциониране на нарушенията, недостатъчни индивидуални средства за защита на потребителите, претърпели вреди от нарушаването на националното законодателство, транспониращо Директива 2005/29/ЕО³⁶, и недостатъците на процедурите за искиове за преустановяване на нарушения съгласно Директива 2009/22/ЕО³⁷. Преразглеждането на процедурата за искиове за преустановяване на нарушения трябва да бъде осъществено чрез отделен инструмент за изменение и замяна на Директива 2009/22/ЕО.

- (4) Директиви 98/6/ЕО³⁸, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС³⁹ включват изисквания за държавите членки да осигуряват ефективни, пропорционални и възпиращи санкции, насочени към нарушенията на националните разпоредби, транспониращи тези директиви. Освен това, с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394⁴⁰ относно сътрудничеството между националните органи се изисква държавите членки да предприемат мерки за прилагане, включително налагане на санкции, по ефикасен, ефективен и координиран начин, с цел да се прекратят или забранят широко разпространените нарушения или широко разпространените нарушения със съюзно измерение.
- (5) Настоящите национални правила значително се различават в държавите от Съюза. В частност, не всички държави членки гарантират, че могат да бъдат налагани ефективни, пропорционални и възпиращи глоби на търговците, извършващи нарушения при широко разпространени нарушения или широко разпространени нарушения със съюзно измерение. С цел постигане на съгласуваност между различните директиви относно защитата на потребителите, санкциите трябва да се разглеждат по хоризонтален начин чрез преразглеждане на съществуващите правила за санкциите съгласно Директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС и чрез въвеждане на нови правила относно санкциите в Директива 93/13/ЕИО⁴¹.

³⁶ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

³⁷ Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно исковите за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30).

³⁸ Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 1998 г. относно защитата на потребителите при обозначаването на цените на стоките, предлагани на потребителите (ОВ L 80, 18.3.1998 г., стр. 27).

³⁹ 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, 22.11.2011 г., стр. 64).

⁴⁰ Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

⁴¹ Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

- (6) За да улесни по-последователното приложение на санкциите, по-специално при нарушенията в рамките на Съюза, широко разпространените нарушения и широко разпространените нарушения със съюзно измерение, посочени в Регламент (ЕС) 2017/2394, трябва да се въведат общи неизчерпателни критерии за налагането на глоби. Тези критерии трябва да включват трансграничния характер на нарушението, а именно, дали нарушението е навредило и на потребителите в други държави членки. Трябва да се вземат предвид и всички компенсации, предоставени от търговеца на потребителите за причинената вреда. Повторните нарушения от един и същ извършител показват склонност към извършване на такива нарушения и поради тази причина е необходимо да се отбележи по значим начин сериозният характер на поведението и съответно необходимостта от увеличаване на размера на санкцията, за да се постигне ефективно възпиране. Критерият за реализирани финансови ползи или избегнати загуби в следствие на нарушението е особено релевантен, когато в националното законодателство се предвиждат санкции под формата на глоби и максималната глоба се определя като процент от оборота на търговеца и когато нарушението засяга само един или някои от пазарите, на които търговецът извършва дейност.
- (7) Също така, всички глоби, наложени като санкции, трябва да отчитат годишния оборот и печалбите на извършилия нарушението търговец, както и всички глоби, наложени на търговеца в други държави членки за същото нарушение, и по-специално, в контекста на широко разпространените нарушения на правото в областта на защитата на потребителите и широко разпространените нарушения със съюзно измерение, които са предмет на координирано разследване и прилагане на законодателството в съответствие с Регламент (ЕС) 2017/2394.
- (8) Тези общи неизчерпателни критерии за налагане на санкциите може да не са приложими при вземане на решения относно санкциите за всяко нарушение, особено по отношение на не толкова сериозните нарушения. Държавите членки трябва да вземат предвид и други общи принципи на правото, приложими при налагането на санкции, какъвто е например принципът на *non bis in idem* (двойна опасност).
- (9) За да се гарантира, че органите на държавите членки могат да налагат ефективни, пропорционални и възпиращи санкции по отношение на широко разпространените нарушения на правото за защита на потребителите и широко разпространените нарушения със съюзно измерение, които са предмет на координирано разследване и прилагане на законодателството в съответствие с Регламент (ЕС) 2017/2394, глобите за такива нарушения трябва да бъдат въведени като задължителен елемент от санкциите. С цел да се гарантира възпиращото действие на глобите, държавите членки трябва да въведат в своето национално законодателство максимални глоби за такива нарушения в размер на не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка.
- (10) Когато, в резултат от координационния механизъм съгласно Регламент (ЕС) 2017/2394, един национален компетентен орган по смисъла на този регламент, налага глоба на търговеца, отговорен за широко разпространеното нарушение или широко разпространеното нарушение със съюзно измерение, той трябва да може да наложи глоба в размер на не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца във всички държави членки, засегнати от координираното действие по правоприлагане.

- (11) Държавите членки не трябва да бъдат възпрепятствани да поддържат или да въвеждат в националното си законодателство по-високи основани на оборота максимални глоби за широко разпространени нарушения или широко разпространени нарушения със съюзно измерение на правото за защита на потребителите съгласно определението в Регламент ЕС 2017/2394. Изискването за определяне на размер на глобата от не по-малко от 4 % от оборота на търговеца не следва да се прилага към допълнителните правила на държавите членки относно периодичните плащания по санкции, като например ежедневни глоби, за неспазване на решение, поръчка, временна мярка, ангажимент на търговеца или друга мярка, с цел да се спре нарушението.
- (12) При вземане на решение относно целта, за която ще се използват приходите от глобите, държавите членки следва да вземат предвид крайната цел на законодателството за защита на потребителите и неговото прилагане, която е защитата на общия интерес на потребителите. Следователно държавите членки следва да разгледат възможността да разпределят поне част от приходите от тези глоби за подобряване на защитата на потребителите в рамките на своите юрисдикции, например чрез подкрепа на движението за защита на потребителите или на дейности, целящи увеличаване на правата на потребителите.
- (13) Достъпът до индивидуални средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, трябва да бъде подобрен в контекста на Директива 2005/29/ЕО, за да се постави потребителят в положението, в което би бил при липсата на съответната нелоялна търговска практика. Въпреки че първоначално тази директива бе съставена основно с цел регулиране на пазарното поведение на търговците въз основа на правоприлагането от публичните органи, опитът от над десет години на прилагане показва недостатъците от липсата на ясна рамка, определяща правата за индивидуални средства за защита.
- (14) Националните правила, отнасящи се до индивидуалните средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, се различават. Сегашната ситуация, при която до голяма степен е оставено на държавите членки да определят дали да се въведат средства за защита и как да бъдат приложени, пречи на пълната ефективност на Директива 2005/29/ЕО. Следователно, тази директива все още може напълно да постигне своята двойна цел, която е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар и да постигне висока степен на защита на потребителите. Въпреки съществуващите възможности за средства за защита според националното законодателство, в проверката за пригодност не бяха набелязани съществени примери от съдебната практика, при които потърпевшите в следствие на нелоялни търговски практики са претендирали за такива средства за защита. Това противоречи на факта, че нелоялните търговски практики представляват най-честите проблеми, свързани с правата на потребителите, в цяла Европа. Това показва, че съществуващите възможности за правна защита не гарантират разрешаване на проблемите от потребителите, когато правата им съгласно настоящата директива са нарушени. Съответно, въвеждането на ясна рамка за индивидуалните средства за защита ще улесни правоприлагането от страна на частноправни субекти и ще допълни съществуващото изискване за държавите членки да гарантират наличието на адекватни и ефективни средства за налагане на съответствие с настоящата директива. Това ще съответства и на подхода към

индивидуалните средства за защита в другите директиви за защита на потребителите, като например Директива 93/13/ЕИО и Директива 1999/44/ЕО, като гарантира по-последователно и по-съгласувано приложение на достиженията на правото в областта на защитата на потребителите.

- (15) Държавите членки следва да гарантират, че са налице средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, с цел да се премахнат всички последици от тези нелоялни практики. За да се постигне тази цел, държавите членки следва да осигурят както договорни, така и извъндоговорни средства за защита. Договорните средства за защита, осигурени от държавите членки, следва да включват като минимум правото на прекратяване на договора. Извъндоговорните средства за защита, предвидени според националното законодателство, следва да включват като минимум правото на компенсация за нанесени вреди. Държавите членки няма да бъдат възпрепятствани да поддържат и въвеждат права за допълнителни средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, с цел да се гарантира пълното отстраняване на последствията от такива практики.
- (16) Проверката за пригодност на директивите в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара и паралелното оценяване на Директива 2011/83/ЕС идентифицираха и редица области, където съществуващите правила за защита на потребителите трябва да се модернизират и да се намали прекомерната административна тежест за търговците.
- (17) Когато продуктите се предлагат на потребители на онлайн места за търговия, предоставянето на преддоговорна информация, съгласно изискванията на Директива 2011/83/ЕС, става с участието както на мястото за онлайн търговия, така и на доставчика - трета страна. В резултат от това потребителите, които използват онлайн места за търговия, могат да не разбират добре кои са техните договорни партньори и по какъв начин са засегнати техните права и задължения.
- (18) Онлайн местата за следва трябва да се определят за целите на Директива 2011/83/ЕС по начин, подобен на този в Регламент (ЕС) 524/2013⁴² и Директива 2016/1148/ЕС⁴³. Определението обаче следва да бъде актуализирано и съставено така, че да бъде по-неутрално от технологична гледна точка, с цел да се обхванат новите технологии. Поради тази причина е подходящо вместо „уебсайт“ да се използва понятието „онлайн интерфейс“, както е предвидено в Регламент (ЕС) 2018/302⁴⁴.
- (19) Затова в Директива 2011/83/ЕС следва да се предвидят специфични изисквания за прозрачност за онлайн местата търговия, с цел да се информират потребителите, които ги използват, относно основните параметри, определящи

⁴² Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013, стр. 1).

⁴³ Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета от 6 юли 2016 г. относно мерки за високо общо ниво на сигурност на мрежите и информационните системи в Съюза. (ОВ L 194, 19.7.2016 г., стр. 1).

⁴⁴ Регламент (ЕС) № 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 г. за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиваването или мястото на установяване на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 60 I, 2.3.2018, стр. 1).

класирането на офертите, дали сключват договор с търговец или с лице, различно от търговец (като например друг потребител), дали се прилага правото за защита на потребителите и кой търговец е отговорен за изпълнението на договора и за гарантиране на правата на потребителите, когато тези права се прилагат. Тази информация трябва да се предостави по ясен и разбираем начин и не само чрез препратка към стандартните общи условия или към подобен договорен документ. Изискванията за предоставяне на информация за онлайн места за търговия следва да бъдат пропорционални и да постигат баланс между висока степен на защита на потребителите и конкурентоспособността на онлайн местата за търговия. От онлайн местата за търговия не следва да се изисква да посочват конкретните потребителски права, когато информират потребителите за тяхната приложимост или неприложимост. Информацията относно отговорността за гарантирането на правата на потребителите, която трябва да се предостави, зависи от договорните споразумения между мястото за онлайн търговия и съответните търговци трети страни. Местата за онлайн търговия може да посочват, че търговецът трета страна е единственият, който носи отговорност за гарантирането на правата на потребителите, или да описват конкретните си отговорности, когато поемат отговорността за определени аспекти на договора, като например доставка или упражняване на правото на отказ. Задължението за предоставяне на информация за основните параметри, които определят класирането на резултатите от търсенето, не трябва да нарушава евентуалните търговски тайни по отношение на съответните алгоритми. Тази информация следва да обяснява основните параметри по подразбиране, използвани от мястото за търговия, но не е необходимо да бъде представена по персонализиран начин за всяка отделна заявка за търсене.

- (20) В съответствие с член 15, параграф 1 от Директива 2000/31/ЕО⁴⁵, от онлайн местата търговия не следва да се изисква да проверяват правния статут на доставчиците трети страни. Вместо това, онлайн местата за търговия следва да изискват от трети страни — доставчици на продукти в онлайн мястото за търговия, да посочват своя статут на търговци или нетърговци, за целите на правото в областта на защита на потребителите и да предоставят тази информация в онлайн мястото за търговия.
- (21) Цифровото съдържание и цифровите услуги често се предлагат онлайн под формата на договори, съгласно които потребителят не плаща цена, но предоставя лични данни на търговеца. Цифровите услуги се характеризират с непрекъснатото участие на търговеца през целия период на договора, за да има възможност потребителят да използва услугата, като например, достъп, създаване, обработване, съхранение или споделяне на данни в цифров вид. Примери за цифрови услуги са договорите за абонамент към платформи със съдържание, съхранение в облак, уеб поща, социални медии и приложения в облак. Непрекъснатото участие на доставчика на услуги обосновава прилагането на правилата за право на отказ, предвидени в Директива 2011/83/ЕС, която ефективно позволява на потребителите да тестват услугата и да решат, в рамките на 14-дневен срок от сключване на договора, дали желаят да я ползват и занапред или не. От друга страна, договорите за доставка на цифрово

⁴⁵ Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) (ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1).

съдържание, което не се доставя на материален носител, се характеризират с еднократно действие от страна на търговеца да предостави на потребителя определен елемент или елементи от цифрово съдържание, като например определени музикални или видео файлове. Този еднократен характер на предоставяне на цифрово съдържание е в основата на изключението от правото на отказ съгласно член 16, буква м) от Директива 2011/83/ЕС, съгласно която потребителят губи правото си на отказ след започване на изпълнението на договора, като например при изтегляне или стрийминг на специфичното съдържание.

- (22) Директива 2011/83/ЕС вече се прилага за договорите за доставка на цифрово съдържание, което не се доставя върху материален носител (т.е. доставка на онлайн цифрово съдържание), независимо от това дали потребителят плаща парична цена или предоставя лични данни. От друга страна, Директива 2011/83/ЕС се прилага само за договори за услуги, включително договори за цифрови услуги, съгласно които потребителите плащат или се задължават да платят дадена цена. Следователно, Директивата не се прилага за договори за цифрови услуги при които потребителят предоставя лични данни на търговеца, без да заплаща цена. Като се имат предвид техните прилики и взаимозаменяемост на платените цифрови услуги и цифровите услуги, предоставени в замяна на лични данни, те следва да се уреждат от същите правила съгласно Директива 2011/83/ЕС.
- (23) Следва да се гарантира съгласуваност между приложното поле на Директива 2011/83/ЕС и [Директивата за цифрово съдържание], която се прилага за договори за предоставяне на цифрово съдържание на цифрови услуги, при които потребителят предоставя лични данни на търговеца.
- (24) Поради това приложното поле на Директива 2011/83/ЕС следва да бъде разширено и да обхване и договорите, според които търговецът предоставя или се ангажира да предостави цифрова услуга на потребителя, а потребителят предоставя или се ангажира да предостави лични данни. Подобно на договорите за доставка на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, Директивата следва да се прилага всеки път когато потребителят предостави или се ангажира да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, са обработени изключително от търговеца за предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга, и търговецът не обработва тези данни с никаква друга цел. Всяка обработка на лични данни следва да бъде в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679.
- (25) В случаите, когато цифровото съдържание и цифровите услуги не се предоставят срещу цена, то и Директива 2011/83/ЕС не следва да се прилага за ситуации, при които търговецът събира лични данни единствено с цел да поддържа в съответствие цифровото съдържание или цифровата услуга или с единствената цел да изпълни законовите изисквания. Такива ситуации могат да включват случаите, когато регистрацията на потребителя се изисква според приложимите закони за целите на сигурността и идентификацията, или случаите, когато разработчикът на софтуер с отворен код събира данни от потребителите, само за да гарантира съвместимостта и оперативната съвместимост на софтуера с отворен код.
- (26) Директива 2011/83/ЕС не следва също да се прилага и в ситуации, при които търговецът събира само метаданни, като например IP адрес, история на

сърфиране или друга информация, събрана и предадена например чрез „бисквитки“, освен когато тази ситуация се счита за договор според националното законодателство. Тя също така не следва да се прилага за ситуации, при които потребителят, без да е сключил договор с търговеца, е обект на реклами, изключително за да може да получи достъп до цифрово съдържание или цифрова услуга. Държавите членки следва обаче да са свободни да разширят приложението на правилата по Директива 2011/83/ЕС, за да включат и тези ситуации, или по някакъв друг начин да регулират тези ситуации, които са изключени от обхвата на настоящата директива.

- (27) Чрез член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8 от Директива 2011/83/ЕС от търговците се изисква, за договори извън търговския обект и съответно при договори от разстояние, да получат изричното предварително съгласие на потребителя, за да започнат изпълнението, преди изтичане на срока за отказ. Член 14, параграф 4, буква а) предвижда договорна санкция, когато това изискване не е изпълнено от търговеца, а именно потребителят не трябва да плаща за предоставените услуги. Изискването да се получи изричното съгласие на потребителя съответно се отнася само за услугите, включително цифрови услуги, които се предоставят срещу заплащане на цена. Затова е необходимо да се изменят член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8, за се уточни, че изискването за търговците да изискват предварителното съгласие на потребителите, се прилага само за договори за услуги, които задължават потребителя да заплати.
- (28) В член 16, буква м) от Директива 2011/83/ЕС се предвижда изключение от правото на отказ по отношение на цифровото съдържание, което не се доставя на материален носител, ако потребителят е дал предварително съгласието си да се започне с изпълнението преди изтичане на срока за отказ и е потвърдил, че знае, че по този начин губи правото си на отказ. Член 14, параграф 4, буква б) от Директива 2011/83/ЕС предвижда договорна санкция, когато това изискване не е изпълнено от търговеца, а именно потребителят не трябва да плаща за консумираната цифрова услуга. Изискването да се получи изричното съгласие и потвърждение на потребителя съответно се отнася само за услугите за цифрово съдържание, което се предоставя срещу заплащане на цена. Затова е необходимо да се измени член 16, буква м), за да се уточни, че изискването за търговците да получат предварителното съгласие и потвърждение на потребителите се прилага само за договори, които задължават потребителя да заплати.
- (29) Член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО определя изискванията за предоставяне на информация относно “оферта за покупка” на продукт за определена цена. Тези изисквания за предоставяне на информация вече се прилагат на етапа на рекламиране, докато Директива 2011/83/ЕС налага същите и други изисквания за по-подробна информация на по-късен етап преди сключване на договора (т.е. непосредствено преди потребителят да сключи договора). Следователно от търговците може да се изисква да предоставят същата информация при рекламиране (напр. онлайн реклама на медиен уебсайт) и на етапа преди сключване на договора (т.е. на страниците на своите онлайн магазини).
- (30) Изискванията за предоставяне на информация съгласно член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО включват информирание на потребителя относно политиката на търговеца относно разглеждането на жалби. Изводите от проверката за пригодност показват, че тази информация е най-важна за етапа преди сключване на договора, който се урежда от Директива 2011/83/ЕС.

Поради тази причина изискването за предоставяне на тази информация в офертите за покупка на етап реклама съгласно Директива 2005/29/ЕО следва да се заличи.

- (31) Член 6, параграф 1, буква з) от Директива 2011/83/ЕС изисква от търговците да предоставят на потребителите преддоговорна информация относно правото на отказ, включително и стандартния формуляр за отказ, посочен в приложение I(Б) на Директивата. Член 8, параграф 4 от Директива 2011/83/ЕС предвижда по-опростени изисквания за предоставяне на преддоговорна информация, ако договорът се сключва чрез средство за комуникация от разстояние, което позволява ограничено място или време за показване на информацията, като например по телефона или чрез SMS съобщение. Задължителните изисквания за предоставяне на преддоговорна информация чрез тези определени средства за комуникация от разстояние включват предоставянето на информация, която се отнася до правото на отказ, посочено в член 6, параграф 1, буква з). Съответно, те включват и предоставянето на стандартния формуляр за отказ, посочен в приложение I(Б) от Директивата. Предоставянето на формуляра за отказ обаче е невъзможно, когато договорът е сключен чрез средство като телефон и може да не е технически осъществимо по удобен начин чрез други средства за комуникация от разстояние, обхванати от член 8, параграф 4. Затова е целесъобразно да се изключи предоставянето на стандартния формуляр за отказ от информацията, която търговците трябва да предоставят във всички случаи чрез конкретните средства за комуникация от разстояние, използвани за сключване на договора, съгласно член 8, параграф 4 от Директива 2011/83/ЕС.
- (32) Член 16, буква а) от Директива 2011/83/ЕС предвижда изключване от правото на отказ по отношение на договорите за услуги, които са изцяло изпълнени, ако изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие и потвърждение на потребителя, че е съзнава, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца. От друга страна, член 7, параграф 3 и член 8, параграф 7 от Директива 2011/83/ЕС, които се занимават със задълженията на търговеца в ситуации, когато изпълнението на договора е започнало преди изтичането на срока на право на отказ, изискват от търговеца само да получи предварителното изрично съгласие на потребителя, но не и потвърждение, че правото на отказ ще бъде изгубено след изпълнението. За да се гарантира съгласуваност между горепосочените правни разпоредби, в член 16, буква а) е необходимо да се премахне позоваването на потвърждението, че правото на отказ ще се загуби след като договорът е изцяло изпълнен.
- (33) Директива 2011/83/ЕС предвижда напълно хармонизирани правила относно правото на отказ при договори от разстояние и извън търговския обект. В този контекст се оказва, че две конкретни задължения са свързани с прекомерна тежест за търговците и следва да бъдат премахнати.
- (34) Първото се отнася до правото на потребителя да се откаже от договора за продажба, сключен от разстояние или извън търговски обект, дори след като е използвал стоките повече от необходимото, за да установи тяхното състояние, характеристики и функциониране. Съгласно член 14, параграф 2 от Директива 2011/83/ЕС потребителят има възможност да се откаже от покупката, направена онлайн или извън търговския обект, дори ако е използвал стоката повече от разрешеното; в този случай обаче потребителят носи отговорност в случай на намаляване на стойността на стоката.

- (35) Задължението да се приеме връщането на такива стоки създава трудности за търговците, от които се изисква да оценят „намалената стойност“ на върнатите стоки и да ги продадат като стоки втора употреба или да ги бракуват. Това нарушава търсения в Директива 2011/83/ЕС баланс между високата степен на защита на потребителите и конкурентоспособността на предприятията, . Ето защо правото на потребителите да връщат стоки при такава ситуация следва да бъде премахнато. Приложение I от Директива 2011/83/ЕС „Информация относно упражняването на правото на отказ“ също следва да бъде коригирано в съответствие с това изменение.
- (36) Второто задължение засяга член 13 от Директива 2011/83/ЕС, според който търговците могат да задържат възстановяването на сумите до получаване на стоките обратно, или до момента на предоставяне на доказателство от потребителя, че ги е изпратил обратно, в зависимост от това кое е настъпило по-рано. При някои случаи последният вариант може да изисква от търговците да възстановят сумата на потребителите, преди да са получили обратно върнатите стоки и преди да са имали възможност да ги проверят. Това нарушава търсения в Директива 2011/83/ЕС баланс между високата степен на защита на потребителите и конкурентоспособността на предприятията, . Затова задължението за търговците да възстановят сумата на потребителите само въз основа на доказателство, че стоките са били изпратени обратно на търговеца, следва да бъде премахнато. Приложение I от Директива 2011/83/ЕС „Информация относно упражняването на правото на отказ“ също следва да бъде коригирано в съответствие с това изменение.
- (37) В член 14, параграф 4 от Директива 2011/83/ЕС се определят условията, при които, в случай на упражняване на правото на отказ, потребителят не поема разходите за извършване на услугите, предоставяне на комунални услуги и доставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител. Когато някое от тези условия е изпълнено, потребителят няма задължението да плати цената за услугата, комуналните услуги или цифровото съдържание, получени преди упражняване на правото на отказ. Що се отнася до цифровото съдържание, едно от тези некумулятивни условия е невъзможността да се предостави потвърждение на договора, включително потвърждение за предварителното изрично съгласие на потребителя за това да започне изпълнението на договора преди изтичане на срока за отказ и потвърждение, че в резултат от това правото на отказ се губи. Това условие не е съвместимо с контекста на упражняване на правото на отказ, тъй като потребителят е бил надлежно информиран и е приел, че губи това свое право. Следователно, то трябва да бъде заличено от член 14, параграф 4, буква б), за да се гарантира и съгласуваността с член 16, буква м), в която се определя изключение от правото на отказ в случай на предоставяне на цифрово съдържание.
- (38) Предвид технологичното развитие, е необходимо и да се премахне посочването на номер на факс в списъка със средствата за комуникация в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС, тъй като факсът се използва рядко и е до голяма степен остаряло средство. Също така, търговците трябва да могат да предоставят като алтернатива на електронния адрес други средства за онлайн комуникация с клиентите, като например онлайн формуляри и чатове, при условие че тези алтернативни средства дават възможност на потребителя да запази съдържанието на комуникацията върху траен носител по начин, подобен на електронния адрес. Приложение I от Директивата, озаглавено „Информация

относно упражняването на правото на отказ“, също следва да бъде коригирано в съответствие с това изменение.

- (39) Следва да се въведат и редица допълнителни изменения в инструментите, изменени от тази директива, за да се изясни приложението на специфичните правила.
- (40) Точка 11 от Приложение I към Директива 2005/29/ЕО, с която се забраняват скритите реклами в редакционното съдържание в медиите, следва да бъде коригирана, за да се изясни, че същата забрана се прилага и в случаите, когато търговецът предоставя информация на потребителя под формата на резултати от търсене в отговор на онлайн заявка за търсене на потребителя.
- (41) Член 16 от Хартата на основните права на Европейския съюз гарантира свободата да се упражнява търговска дейност в съответствие с правото на Съюза и националното законодателство и практики. Предлагащото в държавите членки на продукти като идентични, когато всъщност между техния състав или характеристики има значителна разлика, обаче може да подведе потребителите и да ги подтикне да вземат решение за закупуване, което в противен случай не биха взели.
- (42) Такава практика може да бъде квалифицирана като противоречаща на Директива 2005/29/ЕО въз основа на оценка на съответните елементи за всеки конкретен случай. За да се улесни прилагането на съществуващото законодателство от органите за защита на потребителите и органите по храните в държавите членки, в Известие на Комисията от 26.9.2017 г. относно прилагането на законодателството на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите спрямо проблеми, свързани с разлики в качеството на продуктите – специфичният случай с храните, бяха предоставени указания за прилагането на актуалните правила на ЕС при ситуации на разлики в качеството на хранителни продукти.⁴⁶ В този контекст Съвместният изследователски център на Комисията в момента разработва общ подход при сравнителното изпитване на хранителните продукти.
- (43) Опитът от прилагането обаче показва, че потребителите, търговците и националните компетентни органи може да не са наясно с това кои търговски практики може да са в противоречие с Директива 2005/29/ЕО при липсата на изрична разпоредба. Поради тази причина Директива 2005/29/ЕО следва да бъде изменена, за да се гарантира правната сигурност както за търговците, така и за правоприлагащите органи, като се разгледа изрично проблемът за предлагането на продукт като идентичен на същия продукт, предлаган на пазара на няколко други държави членки, докато тези продукти се различават значително по състав и характеристики. Компетентните органи трябва да оценяват и да се отнасят към такива практики според всеки конкретен случай в съответствие с разпоредбите на Директивата. При извършване на оценката, компетентният орган трябва да вземе под внимание дали това разграничаване може лесно да бъде установено от потребителите, правото на търговеца да адаптира продуктите от една и съща марка спрямо различните географски пазари заради законосъобразни фактори, като например наличност или сезонност на суровини, определени предпочитания на потребителите или доброволни стратегии, целящи да подобрят достъпа до здравословни и питателни храни, както и правото на

⁴⁶ C(2017)6532.

търговците да предлагат продукти от същата марка в опаковки с различно тегло или обем на различните географски пазари.

- (44) Въпреки че продажбите извън търговски обект представляват законосъобразен и установен канал за продажби както продажбите в стопанските помещения на търговеца и дистанционните продажби, някои особено агресивни или подвеждащи практики на предлагане, свързани с посещенията на дома на потребителя без предварителното му съгласие или по време на екскурзии с търговска цел, могат да поставят потребителите под натиск да закупят стоки, които в противен случай не биха купили, и/или да извършат покупки на завишени цени, често включващи незабавно плащане. Такива практики често са насочени към по-възрастните или по-уязвимите потребители. Някои държави членки считат тези практики за нежелани и смятат за необходимо да ограничат определени форми и аспекти на продажби извън търговски обект по смисъла на Директива 2011/83/ЕС, като агресивни и заблуждаващи практики на предлагане или продажби на продукти чрез непоискани посещения до дома на потребителя или екскурзии с търговска цел, от съображения за опазване на обществения ред или зачитане на личния живот на потребителите, защитени от член 7 от Хартата за основните права на Европейския съюз. В съответствие с принципа на субсидиарност и за да се улесни прилагането, следва да се изясни, че Директива 2005/29/ЕО не нарушава свободата на държавите членки да приемат мерки без нужда от оценка на конкретна практика за всеки отделен случай, за да защитават законните интереси на потребителите по отношение на нежелани посещения от търговци в личните им домове с цел предлагане или продажба на продукти, или по отношение на екскурзии с търговска цел, организирани от търговец с цел или ефект рекламиране или продажба на продукти на потребителите, когато тези мерки са обосновани от съображения за опазване на обществения ред или зачитане на личния живот. Всички такива разпоредби трябва да бъдат пропорционални и да не бъдат дискриминиращи. От държавите членки се изисква да уведомят Комисията за всякакви национални разпоредби които са приети във връзка с това, за да може Комисията да предостави тази информация на всички заинтересовани страни и да следи за пропорционалния характер и законността на тези мерки.
- (45) В съответствие със Съвместната политическа декларация от 28 септември 2011 г. на държавите членки и на Комисията относно обяснителните документи ⁴⁷, държавите членки се ангажираха, в случаите, когато има основание за това, да придружат уведомлението за мерките за транспониране с един или повече документи, които обясняват връзката между компонентите на директивата и съответните части от националните инструменти за транспониране. По отношение на настоящата директива законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано.
- (46) Тъй като целите на настоящата директива за по-добро прилагане и модернизация на законодателството за защита на потребителите не могат в достатъчна степен да се постигнат от държавите членки, но поради естеството на проблема, който обхваща целия Съюз, могат по-скоро да бъдат постигнати на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, посочен в член 5 от Договора за Европейския съюз. В

⁴⁷ ОВ С 369, 17.12.2011, стр. 14.

съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1

Изменения на Директива 2005/29/ЕО

Директива 2005/29/ЕО се изменя, както следва:

(1) Член 3 се изменя, както следва:

а) Параграф 5 се заменя със следното:

Настоящата директива не възпрепятства държавите членки да приемат разпоредби за защита на законните интересни на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на маркетинг или продажби чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя, или чрез екскурзии с търговска цел, организирани от търговеца с цел или с ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите, при условие че тези разпоредби са обосновани от съображения за опазване на обществения ред или зачитане на личния живот.

б) Параграф 6 се заменя със следното:

Държавите членки уведомяват незабавно Комисията за всички национални разпоредби, приложени въз основа на параграф 5, както и за всякакви последващи промени. Комисията ще направи тази информация лесно достъпна за потребителите и търговците на специализиран уебсайт.

(2) В параграф 2 на член 6 се вмъква следната буква в) :

в) Всяко предлагане на продукт като идентичен на същия продукт, предлаган на пазара в няколко други държави членки, когато тези продукти имат значителни разлики в състава или характеристиките;

(3) Буква г) на член 7, параграф 4 се заменя със следното:

г) условията за плащане, доставка и изпълнение, ако се различават от изискванията за дължимата професионална грижа;

(4) Вмъква се следният член 11а:

„Член 11а

Правни средства за защита

1. В допълнение към изискването по член 11 за осигуряване на достатъчни и резултатни средства за постигане на съответствие , държавите членки гарантират че договорните и извъндоговорните средства за защита на потребителите са достъпни и за потребители, пострадали от нелоялни търговски практики, за да се отстранят всички последици от тези нелоялни търговски практики в съответствие с тяхното национално законодателство.

2. Договорните средства за защита включват като минимум възможността потребителят едностранно да прекрати договора.

3. Извъндоговорните средства за защита включват като минимум възможността за компенсация за вредите, претърпени от потребителя.

(5) Член 13 се заменя със следното:

„Член 13

Санкции

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

2. Държавите членки гарантират, че при вземането на решение за налагане на санкция и за нейния размер административните органи или съдилищата ще вземат предвид, когато е уместно, следните критерии:

- а) естеството, тежестта и продължителността или временните последици от нарушението;
- б) броя на засегнатите потребители, включително тези в друга(и) държава(и) членка(и);
- в) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
- г) където е целесъобразно, дали нарушението е извършено умишлено или по небрежност;
- д) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- е) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца в следствие на нарушението;
- ж) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Когато наложената санкция е глоба, при определянето на нейния размер се вземат предвид годишният оборот и нетната печалба на търговеца, извършил нарушението, както и наличието на наложени глоби за същото или друго нарушение на настоящата директива в други държави членки.

4. Държавите членки гарантират, че санкциите за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/2934 включват възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

5. Когато вземат решение относно разпределението на приходите от глоби, държавите членки отчитат общия интерес на потребителите.

6. Държавите членки уведомяват Комисията до [дата на транспониране на Директивата] за своите правила относно санкциите и я уведомяват незабавно за всяко последващо изменение, което ги засяга.“

(6) №11 от Приложение I се заменя както следва:

11. Използване на редакционно съдържание в медиите или предоставяне на информация при онлайн заявка за търсене от потребителя, за да се рекламира продукт, когато търговецът е платил за тази реклама, без това да е пояснено в съдържанието или в резултатите от търсенето или чрез изображения или звуци, които могат ясно да бъдат определени от потребителя (рекламни статии; платено позициониране или платено включване). Това не засяга Директива 2010/13/ЕС⁴⁸.

Член 2

Изменения на Директива 2011/83/ЕС

Директива 2011/83/ЕС се изменя, както следва:

(1) Член 2 се изменя, както следва:

а) Вмъква се следната точка (4а):

„(4а) „лични данни“ означава лични данни съгласно определението в член 4, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2016/679;“

б) Точка 6 се заменя със следното:

„(6) „договор за услуга“ означава всеки договор, различен от договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за нея. Понятието „услуги“ включва и „цифрови услуги“, а понятието „договор за услуга“ включва и „договор за цифрова услуга“;

в) Точка (11) се заменя със следното:

„(11) „цифрово съдържание“ означава данни, които са произведени и доставени в цифрова форма, включително видео файлове, аудио файлове, приложения, цифрови игри и всякакъв друг софтуер“;

г) Добавят се следните точки:

„(16) „договор за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител“ означава договор, съгласно който търговецът доставя или се ангажира да достави конкретно цифрово съдържание на потребителя, а потребителят заплаща или се ангажира да заплати съответната цена за това. Това включва и договори, при които потребителят предоставя или се ангажира да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват изключително от търговеца за целите на предоставянето на цифрово съдържание, или за да може търговецът да спази законовите изисквания, на които подлежи, като търговецът не обработва тези данни за никакви други цели;

(17) „цифрова услуга“ означава а) услуга, която позволява на потребителя създаване, обработване или съхранение, или достъп до данни в цифрова

⁴⁸

Директива 2010/13/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 10 март 2010 г. за координирането на някои разпоредби, установени в закони, подзаконови и административни актове на държавите членки, отнасящи се до предоставянето на аудиовизуални медийни услуги (Директива за аудиовизуалните медийни услуги) (ОВ L 95, 15.4.2010 г., стр. 1)

форма; или б) услуга, която позволява споделяне или всякакво друго взаимодействие с данни в цифрова форма, които са качени или създадени от потребителя или от други потребители на тази услуга, включително споделяне на видео и аудио файлове и друг хостинг на файлове, текстообработка или игри, предлагани среда за изчисления в облак, и социални медии.

(18) „договор за цифрова услуга“ означава всеки договор по силата на който търговец доставя или се ангажира да достави цифрова услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се ангажира да заплати цената за нея. Това включва и договори, при които потребителят предоставя или се ангажира да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват изключително от търговеца за целите на предоставянето на цифровата услуга, или за да може търговецът да спази законите изисквания, на които подлежи, като търговецът не обработва тези данни за никакви други цели;

(19) „онлайн място за търговия“ означава доставчик на услуги, който позволява на потребителите да сключват онлайн договори с търговците и потребителите в онлайн интерфейса на онлайн мястото за търговия;

(20) „онлайн интерфейс“ означава онлайн интерфейс, съгласно определението в точка (16) от член 2 от Регламент (ЕС) 2018/302“

(2) Букви ж) и з) от параграф 1 на член 5 се заменят със следното:

„(ж) когато е приложимо, функционалността на цифровото съдържание и на цифровите услуги, включително и приложимите мерки за техническа защита.

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

(3) Букви в), с) и т) от член 6, параграф 1 се заменят със следното:

„(в) географски адрес, на който търговецът е установен, и телефонния номер на търговеца, адреса на електронната му поща или други средства за онлайн комуникация, които гарантират, че потребителят може да съхранява кореспонденцията с търговеца на траен носител, така че потребителят да може бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него; Когато е приложимо, търговецът предоставя и географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име действа.

„(с) когато е приложимо, функционалността на цифровото съдържание и цифровите услуги, включително приложимите мерки за техническа защита.

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

(4) Вмъква се следният член ба:

„Член ба

Допълнителни изисквания за предоставяне на информация за договори, сключени в онлайн места за търговия

Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или съответно предложение от онлайн място за търговия, онлайн мястото за търговия трябва да предостави следната допълнителна информация:

- а) основните параметри, определящи класирането на офертите, представени на потребителя в резултат на неговата заявка за търсене в онлайн мястото за търговия;
- б) дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на заявеното от тази трета страна пред онлайн мястото за търговия;
- в) дали към сключения договор се прилагат правата на потребителите, произтичащи от законодателството на Съюза за защита на потребителите, или не; както и
- г) когато договорът се сключва с търговец, който носи отговорност за гарантиране на прилагането на правата на потребителите, произтичащи от законодателството на Съюза за правата на потребителите, във връзка с договора. Това изискване не засяга отговорността, която онлайн мястото за търговия може да има или да поеме по отношение на конкретни елементи на договора.“

(5) Параграф 3 в член 7 се заменя със следното:

„3. Когато потребителят желае предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договорът предвижда задължение за потребителя да заплати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане върху траен носител.“

(6) Член 8 се изменя, както следва:

а) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Ако договорът е сключен с помощта на средство за комуникация от разстояние, което предоставя ограничено пространство или време за показване на информацията, търговецът предоставя чрез това конкретно средство преди сключването на договора най-малко преддоговорната информация относно основните характеристики на стоките или услугите, самоличността на търговеца, общата цена, правото на отказ, срока на договора и, ако договорът е безсрочен — условията за прекратяване на договора, посочени съответно в букви а), б), д), з) и о) от член 6, параграф 1, с изключение на стандартния формуляр за отказ, включен в Приложение I(Б) и посочен в буква з). Търговецът предоставя на потребителя останалата информация, посочена в член 6, параграф 1, по подходящ начин в съответствие с параграф 1 от настоящия член.“

б) параграф 8 се заменя със следното:

„8. Когато потребителят желае предоставянето на услуги или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договарят предвижда задължение за потребителя да заплати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане.“

(7) Член 13 се изменя, както следва:

а) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Освен ако търговецът не е предложил сам да прибере стоките, при договорите за продажба търговецът има право да отложи изплащането на сумите, докато не получи стоките обратно.“

б) добавят се следните параграфи:

„4. По отношение на личните данни на потребителя търговецът се съобразява с приложимите задължения съгласно Регламент (ЕС) 2016/679.

5. По отношение на всяко цифрово съдържание, доколкото то не представлява лични данни, които са качени или създадени от потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставена от търговеца, търговецът се съобразява със задълженията и може да упражнява правата, предвидени съгласно [Директивата за цифрово съдържание].“

(8) Член 14 се изменя, както следва:

(1) параграф 2 се заменя със следното:

„След прекратяването на договора потребителят се въздържа от използване на цифровото съдържание или цифровата услуга и от предоставянето им на трети страни.“

(2) Параграф 4, буква б) се изменя както следва:

а) Точка ii) се изменя както следва:

„(ii) потребителят не е потвърдил, че знае, че давайки съгласието си, губи правото си на отказ“;

б) Точка iii) се заличава.

(9) Член 16 се изменя, както следва:

(1) буква а) се заменя със следното:

„а) договори за предоставяне на услуга, при които услугата е напълно изпълнена, когато изпълнението е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя“;

(2) буква м) се заменя със следното:

„м) договори за доставка на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало и, ако договарят задължава потребителя да заплати, когато потребителят е дал предварително изрично съгласие за започване на изпълнението по време

на срока за отказ и е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.“

(3) добавя се следната буква:

„н) доставката на стоки, които потребителят е използвал по време на срока за отказ, повече от необходимото, за да се установят естеството, характеристиките и функционирането на стоките.“

(10) Член 24 се заменя със следното:

„Санкции

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

2. Държавите членки гарантират, че при вземането на решение за налагане на санкция и за нейния размер административните органи или съдилищата ще вземат предвид, когато е уместно, следните критерии:

- а) естеството, тежестта и продължителността или временните последици от нарушението;
- б) броя на засегнатите потребители, включително тези в друга(и) държава(и) членка(и);
- в) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
- г) където е целесъобразно, дали нарушението е извършено умишлено или по небрежност;
- д) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- е) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца в следствие на нарушението;
- ж) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Когато наложената санкция е глоба, при определянето на нейния размер се вземат предвид годишният оборот и нетната печалба на търговеца, извършил нарушението, както и наличието на наложени глоби за същото или друго нарушение на настоящата директива в други държави членки.

4. Държавите членки гарантират, че санкциите за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/2934 включват възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

5. Когато вземат решение относно разпределението на приходите от глоби, държавите членки отчитат общия интерес на потребителите.

6. Държавите членки уведомяват Комисията до [дата на транспониране на Директивата] за своите правила относно санкциите и я уведомяват незабавно за всяко последващо изменение, което ги засяга.“

(11) Приложение I се изменя, както следва:

(1) Точка А се изменя, както следва:

а) третият параграф на точка А под „Право на отказ“ се заменя със следното:

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

б) точка 2 в „Указания за попълване“ се заменя със следното:

„[2] Попълнете Вашето име, географски адрес и Вашия телефонен номер или електронен адрес.“

в) точка 4 в „Указания за попълване“ се заменя със следното:

„[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.“

г) Буква в) от точка 5 в „Указания за попълване“ се заличава.

(2) В точка Б, първото тире се заменя със следното:

„До [името на търговеца, неговият географски адрес и, когато е приложимо, електронният му адрес се попълват от търговеца]:“

Член 3

Изменения на Директива 93/13/ЕО

Директива 93/13/ЕО се изменя, както следва:

Добавя се следният член 8б:

„Член 8б

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

2. Държавите членки гарантират, че при вземането на решение за налагане на санкция и за нейния размер административните органи или съдилищата ще вземат предвид, когато е уместно, следните критерии:

б) естеството, тежестта и продължителността или временните последици от нарушението;

в) броя на засегнатите потребители, включително тези в друга(и) държава(и) членка(и);

- г) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
- д) където е целесъобразно, дали нарушението е извършено умишлено или по небрежност;
- е) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- ж) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца в следствие на нарушението;
- з) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Когато наложената санкция е глоба, при определянето на нейния размер се вземат предвид годишният оборот и нетната печалба на търговеца, извършил нарушението, както и наличието на наложени глоби за същото или друго нарушение на настоящата директива в други държави членки.

4. Държавите членки гарантират, че санкциите за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/2934 включват възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

5. Когато вземат решение относно разпределението на приходите от глоби, държавите членки отчитат общия интерес на потребителите.

6. Държавите членки уведомяват Комисията до [дата на транспониране на Директивата] за своите правила относно санкциите и я уведомяват незабавно за всяко последващо изменение, което ги засяга.“

Член 4

Изменения на Директива 98/6/ЕО

Директива 98/6/ЕО се изменя, както следва:

Член 8 се заменя със следното:

„Член 8

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

2. Държавите членки гарантират, че при вземането на решение за налагане на санкция и за нейния размер административните органи или съдилищата ще вземат предвид, когато е уместно, следните критерии:

- и) естеството, тежестта и продължителността или временните последици от нарушението;
- й) броя на засегнатите потребители, включително тези в друга(и) държава(и) членка(и);
- к) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;

- л) където е целесъобразно, дали нарушението е извършено умишлено или по небрежност;
- м) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- н) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца в следствие на нарушението;
- о) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Когато наложената санкция е глоба, при определянето на нейния размер се вземат предвид годишният оборот и нетната печалба на търговеца, извършил нарушението, както и наличието на наложени глоби за същото или друго нарушение на настоящата директива в други държави членки.

4. Държавите членки гарантират, че санкциите за широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение по смисъла на Регламент (ЕС) № 2017/2934 включват възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

5. Когато вземат решение относно разпределението на приходите от глоби, държавите членки отчитат общия интерес на потребителите.

6. Държавите членки уведомяват Комисията до [дата на транспониране на Директивата] за своите правила относно санкциите и я уведомяват незабавно за всяко последващо изменение, което ги засяга.“

Член 5

Транспониране

1. Най-късно до 18 месеца след приемането държавите членки приемат и публикуват, законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби.

Те прилагат тези разпоредби след изтичане на 6 месеца от крайния срок за транспониране.

Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условието и редът на позоваване се определят от държавите членки.

2. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното законодателство, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 6

Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официалния вестник на Европейския Съюз*.

Член 7

Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент
Председател

За Съвета
Председател