

## I

(Законодателни актове)

## ДИРЕКТИВИ

### ДИРЕКТИВА (ЕС) 2019/770 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 20 май 2019 година

за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

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

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет <sup>(1)</sup>,

в съответствие с обикновената законодателна процедура <sup>(2)</sup>,

като имат предвид, че:

- (1) Потенциалът за развитие на електронната търговия в Съюза все още не е осъществен напълно. В Стратегията за цифров единен пазар за Европа е възприет цялостен подход за справяне с основните пречки пред развитието на трансграничната електронна търговия в Съюза с цел разгръщане на този потенциал. Осигуряването на по-добър достъп за потребителите до цифрово съдържание и цифрови услуги и улесняването на предприятията при предоставянето им може да допринесат за засилване на цифровата икономика в Съюза и насърчаване на цялостния растеж.
- (2) Член 26, параграфи 1 и 2 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвижда, че Съюзът приема мерките, предназначени за установяване или осигуряване на функционирането на вътрешния пазар, който обхваща пространство без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на стоки и услуги. Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) ДФЕС предвиждат, че Съюзът допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерки, приемани по силата на член 114 ДФЕС в рамките на доизграждането на вътрешния пазар. Целта на настоящата директива е да се намери точният баланс между постигането на високо равнище на защита на потребителите и насърчаването на конкурентоспособността на предприятията, като едновременно с това се осигури спазването на принципа на субсидиарност.
- (3) Някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги следва да бъдат хармонизирани, като за основа се вземе високо равнище на защита на потребителите, за да се изгради истински цифров единен пазар, да се повиши правната сигурност и да се намалят разходите по сделките, по-специално за малките и средните предприятия (МСП).
- (4) Предприятията, и по-специално МСП, често имат допълнителни разходи, произтичащи от различията в националните задължителни правила в правната уредба на потребителските договори, и са изправени пред правна несигурност при предлагането на трансгранично цифрово съдържание или трансгранични цифрови услуги. Предприятията имат и разходи при адаптиране на договорите си към специалните задължителни правила относно предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги, които вече се прилагат в някои държави членки, което създава различия в обхвата и съдържанието на специалните национални правила, уреждащи тези договори.

<sup>(1)</sup> ОВ С 264, 20.7.2016 г., стр. 57.

<sup>(2)</sup> Позиция на Европейския парламент от 26 март 2019 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 15 април 2019 г.

- (5) Потребителите невинаги са уверени при извършването на трансгранични покупки, особено когато това се прави онлайн. Един от основните фактори за тази липса на увереност е несигурността относно основните им договорни права и липсата на ясна договорна уредба за цифровото съдържание или цифровите услуги. Много потребители се сблъскват с проблеми, свързани с качеството на цифровото съдържание или цифровите услуги или с достъпа до тях. Например те получават погрешно цифрово съдържание или цифрови услуги или цифрово съдържание или цифрови услуги с недостатъци или не могат да получат достъп до цифровото съдържание или цифровите услуги. В резултат на това потребителите търпят имуществени и неимуществени вреди.
- (6) С цел отстраняването на такива проблеми както предприятията, така и потребителите следва да могат да разчитат на напълно хармонизирани договорни права в някои основни области, отнасящи се до предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги в целия Съюз. Пълната хармонизация на някои ключови нормативни аспекти би увеличила значително правната сигурност за потребителите и за предприятията.
- (7) Хармонизирането на правилата в правната уредба на потребителските договори във всички държави членки ще улесни предприятията, и по-специално МСП, при предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги в целия Съюз. Хармонизираните правила ще осигурят на предприятията стабилна договорноправна среда при предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги в други държави членки. Също така това би предотвратило правната разпокъсаност, която иначе би произлязла от приемането на ново национално законодателство, уреждащо конкретно цифровото съдържание и цифровите услуги.
- (8) Потребителите следва да се ползват от хармонизирани права при предоставянето на цифрово съдържание и цифрови услуги, които осигуряват високо равнище на защита. Те следва да имат ясни неотменими права, когато получават достъп или ползват цифрово съдържание или цифрови услуги от всяка точка в Съюза. Притежаването на такива права следва да засили тяхната увереност при закупуване на цифрово съдържание или цифрови услуги. Това следва да допринесе и за намаляване на вредите, които понасят потребителите понастоящем, тъй като ще има набор от ясни права, позволяващи им да решават проблемите, с които се сблъскат във връзка с цифровото съдържание или цифровите услуги.
- (9) Настоящата директива следва да хармонизира напълно определени ключови правила, които досега не са били уредени на равнището на Съюза или на национално равнище.
- (10) Обхватът на настоящата директива следва да бъде определен ясно и недвусмислено и в нея следва да се предвидят ясни материалноправни норми за цифровото съдържание или цифровите услуги, попадащи в нейния обхват. Както обхватът на настоящата директива, така и нейните материалноправни норми следва да бъдат технологично неутрални и устойчиви на евентуални промени в бъдеще.
- (11) Настоящата директива следва да установи общи правила относно някои изисквания във връзка с договори между търговци и потребители за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга. За целта правилата относно съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с договора, относно средствата за правна защита в случай на несъответствие или непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга и относно реда и условията за използването на тези средства за правна защита, както и относно промяната на цифровото съдържание или цифровата услуга следва да бъдат напълно хармонизирани. Напълно хармонизираните правила относно някои съществени елементи на правната уредба на потребителските договори ще улеснят предлагането на продуктите от страна на предприятията, и по-специално МСП, в други държави членки. Чрез напълно хармонизирани основни правила потребителите ще се ползват от високо равнище на защита и повишаване на благосъстоянието. В рамките на своя обхват настоящата директива възпира държавите членки да въвеждат допълнителни формални или материалноправни изисквания. Например държавите членки не следва да предвиждат правила относно обръщането на тежестта на доказване, различни от предвидените в настоящата директива, нито задължение за потребителя да уведоми търговеца относно несъответствието в рамките на определен срок.
- (12) Доколкото съответните въпроси не са уредени с настоящата директива, тя не следва да засяга националното право, например националните правила относно сключването, действителността, нищожността или последиците на договорите или законността на цифровото съдържание или цифровата услуга. Настоящата директива също така не следва да определя правното естество на договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, а въпросът дали тези договори представляват например договор за продажба, за услуга или за наем или договор *siu generis* следва да се урежда от националното право. Настоящата директива не следва да засяга и националните правила, които не уреждат специално потребителските договори и които предвиждат конкретни средства за правна защита за някои видове недостатъци, които не са били видими при сключването на договора, а именно национални разпоредби, с които могат да се установят специални правила за отговорността на търговеца за скрити

недостатъци. Настоящата директива също така не следва да засяга националните нормативни актове, които предвиждат извъндоговорни средства за правна защита на потребителя в случай на несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга по отношение на лица на преходен етап на веригата от сделки, например производителите, или на други лица, изпълняващи задълженията на такива лица.

- (13) Държавите членки също така могат например да уреждат искове за обезщетение на потребители срещу трето лице, различно от търговец, което предоставя или се задължава да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга, като например разработчик, който не е същевременно и търговецът съгласно настоящата директива.
- (14) Държавите членки следва също така да могат например да уреждат последиците от непредоставянето или несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато това непредоставяне или несъответствие се дължи на пречка, която е извън контрола на търговеца, и когато не може да се очаква търговецът да избегне или да преодолее пречката или последиците от нея, като например при непреодолима сила.
- (15) Държавите членки следва също така да могат например да уреждат правата на страните да не изпълнят задълженията си или част от тях, докато другата страна не изпълни задълженията си. Например, държавите членки следва да могат да уреждат въпроса дали в случай на несъответствие потребителят следва да има право да откаже плащането на цената или на част от нея, докато търговецът не приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора, или дали търговецът следва да има право да задържи сума, чието възстановяване дължи на потребителя при развалянето на договора, докато потребителят не изпълни задължението си съгласно настоящата директива да върне материалния носител на търговеца.
- (16) Държавите членки следва също така да могат да разширяват обхвата на правилата по настоящата директива, за да включат договори, които са изключени от нейния обхват, или да уреждат съответните договори по друг начин. Например държавите членки следва да могат да разширят обхвата на защитата, която се осигурява на потребителите с настоящата директива, за да включва също така физически или юридически лица, които не са потребители по смисъла на настоящата директива, като неправителствени организации, новосъздадени предприятия или МСП.
- (17) Определението за „потребител“ следва да включва физическите лица, които действат извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия. Държавите членки обаче следва също така да могат да решават, по отношение на договорите с двойна цел, когато договорът е сключен за цели, които отчасти попадат в рамките на търговската дейност на лицето и отчасти - извън нея, и търговската цел е толкова ограничена, че не е преобладаваща в общия контекст на договора, дали и при какви условия съответното лице следва също да се счита за потребител.
- (18) Настоящата директива следва да се прилага за всеки договор, по който търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребителя. Доставчиците на платформи могат да бъдат считани за търговци по смисъла на настоящата директива, ако действат за постигането на цели, свързани с тяхната собствена стопанска дейност и като пряк договорен партньор на потребителя за предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга. Държавите членки следва да могат да разширят приложението на правилата по настоящата директива, така че да включва доставчиците на платформи, които не отговарят на изискванията, за да бъдат счестени за търговци съгласно настоящата директива.
- (19) Настоящата директива следва да уреди проблеми, срещани при различните категории цифрово съдържание, цифрови услуги и тяхното предоставяне. С цел да се вземе предвид бързото технологично развитие и да се запази актуалността на понятието за цифрово съдържание или цифрова услуга, настоящата директива следва да обхваща, наред с другото, компютърни програми, приложения, видео файлове, аудио файлове, музикални файлове, цифрови игри, електронни книги или други електронни публикации, както и цифрови услуги, които позволяват създаването, обработката, достъпа до или съхранението на данни в цифрова форма, включително софтуер като услуга, например споделяне на видео- и аудио материали и друг файл хостинг, програми за текстообработка или игри, предлагани в условията на компютърни услуги в облак, и социални медии. Тъй като съществуват множество начини за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, като например те да бъдат предоставени на материален носител, да бъдат изтеглени от потребителите на техни устройства, да се осигурят онлайн (web streaming), да се разреши достъпът до възможности за съхраняване на цифровото съдържание или достъпът до използването на социални медии, настоящата директива следва да се прилага независимо от носителя, използван за предаването или за предоставянето на достъп до цифровото съдържание или цифровата услуга. Настоящата директива обаче не следва да се прилага по отношение на услугите за достъп до интернет.

- (20) Настоящата директива и Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(3)</sup> се допълват взаимно. Докато настоящата директива установява правила относно някои изисквания във връзка с договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги, Директива (ЕС) 2019/771 установява правила относно някои изисквания, свързани с договорите за продажба на стоки. Следователно, с цел да се отговори на очакванията на потребителите и да се осигури ясна и опростена правна уредба за търговците на цифрово съдържание, настоящата директива следва да се прилага и по отношение на цифровото съдържание, което се предоставя на материален носител, например DVD, CD, USB устройство и карти с памет, както и по отношение на самия материален носител, при условие че материалният носител служи само като носител на цифровото съдържание. Вместо разпоредбите на настоящата директива относно задължението на търговеца да осигури предоставянето и относно средствата за правна защита на потребителя в случай на непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга следва обаче да се прилагат разпоредбите на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета<sup>(4)</sup> относно задълженията, свързани с доставката на стоки, и средствата за правна защита в случай на неосъществени доставки. Освен това разпоредбите на Директива 2011/83/ЕС, например относно правото на отказ и естеството на договора, в рамките на който тези стоки се доставят, следва също така да продължат да се прилагат и за тези материални носители и за цифровото съдържание, което се предоставя чрез тях. Настоящата директива също така не засяга правото на разпространение, приложимо за съответните стоки съгласно правната уредба в областта на авторското право.
- (21) Директива (ЕС) 2019/771 следва да се прилага също така за договорите за продажба на стоки, включително стоки с цифрови елементи. Понятието „стоки с цифрови елементи“ следва да се отнася за стоки, които включват или са взаимосвързани с цифрово съдържание или цифрова услуга по такъв начин, че липсата на цифровото съдържание или цифровата услуга би попречила на стоките да изпълняват своите функции. Цифровото съдържание или цифровата услуга, които са включени във или взаимосвързани със стоките по такъв начин, следва да попадат в обхвата на Директива (ЕС) 2019/771, ако се предоставят със стоките по договор за продажба, който се отнася до съответните стоки. Съдържанието на договора за продажба следва да определя дали предоставянето на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга съставлява част от договора с продавача. Това следва да обхваща включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включени или взаимосвързани цифрови услуги, чието предоставяне се изисква изрично съгласно договора. Това следва да включва и договорите за продажба, които могат да се разглеждат като обхващащи предоставянето на конкретно цифрово съдържание или конкретна цифрова услуга, тъй като те са обичайни за стоки от същия вид и потребителят може разумно да ги очаква предвид естеството на стоките и публичните изявления, направени от продавача или от негово име, или от други лица на предходен етап на веригата от сделки, включително от производителя. Ако например в рекламата на интелигентен телевизор се твърди, че в него е включено видео приложение, ще се счита, че това видео приложение съставлява част от договора за продажба. Този принцип следва да се прилага, без да е от значение дали цифровото съдържание или цифровата услуга са инсталирани предварително в самата стока или трябва да бъде изтеглени впоследствие на друго устройство и са само взаимосвързани със стоката.

Например даден смартфон би могъл да се продава със стандартизирано предварително инсталирано приложение, предоставено съгласно договора за продажба, като например приложение за будилник или фотоапарат. Друг възможен пример е този с интелигентен часовник. В такъв случай ще се счита, че самият часовник представлява стока с цифрови елементи, която може да изпълнява функциите си само с помощта на приложение, което се предоставя съгласно договора за продажба, но трябва да бъде изтеглено на смартфон от потребителя, като тогава приложението ще представлява взаимосвързан цифров елемент. Този принцип следва да се прилага също така, ако включеното или взаимосвързаното цифрово съдържание или включената или взаимосвързаната цифрова услуга не се предоставят от самия продавач, а от трето лице съгласно договора за продажба. С цел да се избегне несигурност както за търговците, така и за потребителите, в случай на съмнение по въпроса дали предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга съставлява част от договора за продажба, следва да се прилага Директива (ЕС) 2019/771. Освен това установяването на двустранни договорни отношения между продавача и потребителя, част от които е предоставянето на включеното или взаимосвързаното цифрово съдържание или включената или взаимосвързаната цифрова услуга, не следва да бъде засегнато от факта, че потребителят трябва да даде съгласието си за лицензионно споразумение с трето лице, за да се възползва от цифровото съдържание или цифровата услуга.

- (22) От друга страна, ако липсата на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга не пречи на стоките да изпълняват своите функции или ако потребителят сключи договор за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, който не съставлява част от договора за продажба на стоки с цифрови елементи, този договор следва да бъде считан за отделен от договора за продажба на стоките, дори ако продавачът действа като посредник по този втори договор с търговеца, който е трето лице, и може да попадне в обхвата на настоящата директива. Например, ако потребителят изтегли на смартфон приложение за

<sup>(3)</sup> Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (вж. страница 28 от настоящия брой на Официален вестник).

<sup>(4)</sup> 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).

игри от онлайн магазин за приложения, договорът за предоставянето на приложението за игри е отделен от договора за продажбата на самия смартфон. Поради това Директива (ЕС) 2019/771 следва да се прилага единствено за договора за продажба на смартфона, докато предоставянето на приложението за игри може да попадне в обхвата на настоящата директива, ако са спазени предвидените в нея условия. Друг пример би бил случаят, когато е изрично уговорено, че потребителят закупува смартфон без определена операционна система и впоследствие сключва договор за предоставяне на операционна система от трето лице. В такъв случай предоставянето на закупената отделно операционна система не съставлява част от договора за продажба и следователно не попада в обхвата на Директива (ЕС) 2019/771, но е възможно да попадне в обхвата на настоящата директива, ако са спазени предвидените в нея условия.

- (23) Цифрови форми с определена стойност, например електронни ваучери или електронни купони, се използват от потребителите за заплащане на различни стоки или услуги в рамките на цифровия единен пазар. Тези цифрови форми с определена стойност придобиват все по-голямо значение във връзка с предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги и поради това следва да се разглеждат като начин на плащане по смисъла на настоящата директива. Следва също да се счита, че цифрови форми с определена стойност включват и виртуалните валути, доколкото те са признати от националното право. Различия, обосновани от начините на плащане, може да доведат до дискриминация и да създадат неоправдан стимул за предприятията да се насочат към предлагане на цифрово съдържание или цифрови услуги в замяна на цифрови форми с определена стойност. С оглед на факта обаче, че тези цифрови форми с определена стойност нямат друго предназначение освен да служат като начин на плащане, те не следва да се считат сами по себе си за цифрово съдържание или за цифрова услуга по смисъла на настоящата директива.
- (24) Цифровото съдържание или цифровите услуги често се предлагат и в случаи, когато потребителят не плаща определена цена, а предоставя лични данни на търговеца. Тези стопански модели се използват в различни форми в рамките на значителна част от пазара. Макар да е съобразена в пълна степен с обстоятелството, че защитата на личните данни е основно право и следователно личните данни не могат да се считат за стока, настоящата директива следва да гарантира, че в контекста на такива стопански модели потребителите имат право на договорни средства за правна защита. Поради това настоящата директива следва да се прилага за договорите, по които търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребителя, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни. Личните данни може да бъдат предоставени на търговеца в момента на сключване на договора или на по-късен етап, например когато потребителят даде съгласието си търговецът да използва всякакви лични данни, които потребителят би могъл да качи или да създаде с използването на цифровото съдържание или цифровата услуга. Правото на Съюза относно защитата на личните данни съдържа изчерпателен списък на правните основания за законосъобразно обработване на лични данни. Настоящата директива следва да се прилага за всеки договор, по който потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца. Например настоящата директива следва да се прилага в случаите, когато потребителят създава профил в социалните медии и посочва име и адрес на електронна поща, които се използват за цели, различни от предоставянето единствено на цифровото съдържание или цифрова услуга или различни от изпълнението на правните изисквания. Тя следва също така да се прилага в случаите, когато потребителят дава съгласието си материали, които представляват лични данни, като снимки или постове, които потребителят качва, да бъдат обработвани от търговеца за търговски цели. Държавите членки следва обаче да могат да решават дали са изпълнени изискванията за сключването, съществуването и действителността на договорите съгласно националното право.
- (25) Когато цифровото съдържание и цифровите услуги не се предоставят срещу заплащане на определена цена, настоящата директива не следва да се прилага в случаите, когато търговецът събира лични данни само с цел да предоставя цифрово съдържание или цифрова услуга или само с цел изпълнение на правните изисквания. Тези случаи може да включват например случаите, когато съгласно приложимите нормативни актове се изисква регистрация на потребителите от съображения за сигурност и за целите на идентифицирането им. Настоящата директива също така не следва да се прилага в случаите, когато търговецът събира само метаданни, например информация за устройството на потребителя или данни за посетените интернет страници, освен когато това се приравнява на договор съгласно националното право. Тя не следва да се прилага и за случаи, когато потребителят, без да е сключил договор с търговеца, е изложен на реклами само с цел получаване на достъп до цифрово съдържание или цифрова услуга. Държавите членки обаче следва да могат да разширят обхвата на настоящата директива, така че да включва такива случаи, или да уредят по друг начин такива случаи, когато са изключени от обхвата на настоящата директива.
- (26) Настоящата директива следва да се прилага по отношение на договори за разработване на цифрово съдържание по поръчка в съответствие с конкретните изисквания на потребителя, включително софтуер по поръчка. Настоящата директива следва да се прилага и по отношение на доставките на електронни файлове, необходими за целите на 3D печата на стоки, доколкото тези файлове попадат в обхвата на определението за цифрово съдържание или цифрови услуги по смисъла на настоящата директива. Настоящата директива обаче не следва да урежда права или задължения, свързани със стоки, произведени чрез технологията на 3D печата.

- (27) Тъй като настоящата директива следва да се прилага за договори, които имат за предмет предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга на потребителя, тя не следва да се прилага в случаите, когато основен предмет на договора е предоставянето на професионални услуги, например преводачески услуги, архитектурни услуги, правни услуги или други професионални консултантски услуги, които често се извършват лично от търговеца, независимо от това дали той използва цифрови средства, за да създаде продукта на услугата или за да го предостави или предаде на потребителя. По същия начин настоящата директива не следва да се прилага за услуги от публичната сфера, като например услугите в сферата на социалната сигурност или на публичните регистри, в които цифровите средства се използват само за предаването или съобщаването на услугата на потребителя. Настоящата директива не следва да се прилага и за официални документи и други нотариални актове, независимо от това дали те се съставят, регистрират, възпроизвеждат или предават посредством цифрови средства.
- (28) Пазарът за междуличностни съобщителни услуги без номер, които не са свързани с публично определени номерационни ресурси, се развива много бързо. През последните години появата на нови цифрови услуги, които позволяват междуличностни комуникации по интернет, например уеб базирана електронна поща и услуги за онлайн съобщения, доведе до използването на тези услуги от повече потребители. Поради това е необходимо да се осигури ефективна защита на потребителите във връзка с такива услуги. Следователно настоящата директива следва да се прилага и за междуличностните съобщителни услуги без номер.
- (29) Настоящата директива не следва да се прилага за здравното обслужване съгласно определението в Директива 2011/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета<sup>(5)</sup>. Изключването на „здравно обслужване“ от обхвата на настоящата директива следва да се прилага и за цифрово съдържание или цифрова услуга, които представляват медицинско изделие съгласно определението в Директива 93/42/ЕИО на Съвета<sup>(6)</sup> и Директива 90/385/ЕИО на Съвета<sup>(7)</sup> или Директива 98/79/ЕО на Европейския парламент и на Съвета<sup>(8)</sup>, когато съответното медицинско изделие е предписано или предоставено от здравен специалист съгласно определението в Директива 2011/24/ЕС. Въпреки това настоящата директива следва да се прилага за цифрово съдържание или цифрова услуга, които представляват медицинско изделие, като например здравни приложения, които могат да бъдат получени от потребителя, без да са предписани или предоставени от здравен специалист.
- (30) Правото на Съюза в областта на финансовите услуги съдържа редица правила относно защитата на потребителите. Финансовите услуги по смисъла на определението в действащото право, приложимо за този сектор, по-специално на Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета<sup>(9)</sup>, обхващат и цифрово съдържание или цифрови услуги, отнасящи се до или предоставящи достъп до финансови услуги, и следователно са обхванати от защитата, предоставена в правото на Съюза в областта на финансовите услуги. Поради това договорите, свързани с цифрово съдържание или цифрови услуги, които представляват финансова услуга, следва да бъдат изключени от обхвата на настоящата директива.
- (31) Настоящата директива не следва да се прилага по отношение на цифрово съдържание или цифрова услуга, които се предоставят на широката общественост като част от дадено творческо представление или друго събитие, като например кинематографична прожекция или аудиовизуално театрално представление. Настоящата директива обаче следва да се прилага в случаите, когато цифрово съдържание или цифрова услуга се предоставят на широката общественост чрез предаване на сигнал, например цифрови телевизионни услуги.
- (32) Безплатният софтуер с отворен код, при който изходният код се споделя открито и потребителите разполагат с възможността за свободен достъп, използване, промяна и ново разпространение на софтуера или на негови променени варианти, може да допринесе за научните изследвания и иновациите на пазара на цифрово съдържание и цифрови услуги. За да се избегне създаването на пречки пред такова развитие на пазара, настоящата директива не следва да се прилага и по отношение на безплатния софтуер с отворен код, при условие че той не се предоставя в замяна на определена цена и че личните данни на потребителя се използват единствено за повишаване на сигурността, съвместимостта или оперативната съвместимост на софтуера.

<sup>(5)</sup> Директива 2011/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за упражняване на правата на пациентите при трансгранично здравно обслужване (ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 45).

<sup>(6)</sup> Директива 93/42/ЕИО на Съвета от 14 юни 1993 г. относно медицинските изделия (ОВ L 169, 12.7.1993 г., стр. 1).

<sup>(7)</sup> Директива 90/385/ЕИО на Съвета от 20 юни 1990 г. относно сближаване на законодателството на държавите членки, свързано с активните имплантируеми медицински изделия (ОВ L 189, 20.7.1990 г., стр. 17).

<sup>(8)</sup> Директива 98/79/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 1998 г. относно диагностичните медицински изделия *in vitro* (ОВ L 331, 7.12.1998 г., стр. 1).

<sup>(9)</sup> Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕО на Съвета и на директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО (ОВ L 271, 9.10.2002 г., стр. 16).

- (33) Цифровото съдържание или цифровите услуги често се съчетават с предоставянето на стоки или други услуги и се предлагат на потребителя в рамките на един и същ договор, обединяващ пакет от различни елементи, като например предоставянето на цифрова телевизия и закупуването на електронно оборудване. В такива случаи договорът между потребителя и търговеца включва елементи на договор за предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга, но и елементи на други видове договори, например договори за продажба на стоки или услуги. Настоящата директива следва да се прилага само по отношение на елементите на цялостния договор, които се отнасят до предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги. Другите елементи на договора следва да се уреждат от правилата, приложими за тези договори съгласно националното право, или ако е приложимо, от други правни актове на Съюза, с които се урежда конкретен сектор или област. По същия начин последиците, които прекратяването на един от елементите от пакетен договор би могло да има за другите елементи на този пакетен договор, следва да се уреждат от националното право. С цел обаче да се гарантира съгласуваност със специалните за съответния сектор разпоредби на Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(10)</sup>, уреждащи пакетните договори, когато търговецът предлага, по смисъла на посочената директива, цифрово съдържание или цифрова услуга в съчетание с услуга за междуличностни комуникации с номер или услуга за достъп до интернет, разпоредбите на настоящата директива относно внасянето на промени в цифрово съдържание не следва да се прилагат за елемента от пакета, свързан с цифровото съдържание или цифровата услуга. Вместо това съответните разпоредби на Директива (ЕС) 2018/1972, следва да се прилагат за всички елементи на пакета, включително за цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (34) Разпоредбите на настоящата директива относно пакетните договори следва да се прилагат само за случаите, когато различните елементи на пакета се предлагат от един и същ търговец на един и същ потребител в рамките на един и същ договор. Настоящата директива не следва да засяга разпоредбите на националното право, уреждащи условията, при които договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги може да се считат за свързани с друг договор или допълващи по отношение на друг договор, който потребителят е сключил със същия или с друг търговец, средствата за правна защита, които могат да бъдат използвани по всеки от договорите, или последиците, които прекратяването на единия договор ще има за другия договор.
- (35) Търговската практика, при която оферти за цифрово съдържание или цифрови услуги се предлагат в пакет с предоставянето на стоки или други услуги, е предмет на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета<sup>(11)</sup>, отнасяща се до нелоялните търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар. Предлагащото в пакет само по себе си не е забранено съгласно Директива 2005/29/ЕО. То обаче е забранено, когато се прецени за нелоялно въз основа на оценка на всеки отделен случай в съответствие с критериите, установени в посочената директива. Конкуrentното право на Съюза разрешава също така да се предприемат действия по отношение на практиките на обвързване и пакетните продажби, когато те засягат процеса на конкуренция и са във вреда на потребителите.
- (36) Настоящата директива не следва да засяга други правни актове на Съюза, уреждащи конкретен сектор или област, например далекосъобщенията, електронната търговия и защитата на потребителите. Тя също така не следва да засяга правото на Съюза и националното право в областта на авторското право и сродните му права, включително преносимостта на услугите за онлайн съдържание.
- (37) Извършването на дейности, попадащи в обхвата на настоящата директива, може да включва обработването на лични данни. В правото на Съюза е предвидена изчерпателна уредба на защитата на личните данни. По-специално настоящата директива не засяга Регламент (ЕС) 2016/679<sup>(12)</sup> и Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета<sup>(13)</sup>. Тази уредба се прилага за всички лични данни, обработвани във връзка с договорите, попадащи в обхвата на настоящата директива. Следователно личните данни следва да се събират или обработват по друг начин само в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 и Директива 2002/58/ЕО. В случай на несъответствие между разпоредбите на настоящата директива и правото на Съюза относно защитата на личните данни, последното следва да има предимство.

<sup>(10)</sup> Директива (ЕС) 2018/1972 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2018 г. за създаване на Европейски кодекс за електронните съобщения (ОВ L 321, 17.12.2018 г., стр. 36).

<sup>(11)</sup> 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 („Директива за нелоялни търговски практики“) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

<sup>(12)</sup> Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

<sup>(13)</sup> Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37).

- (38) Настоящата директива не следва да урежда условията за законосъобразно обработване на лични данни, тъй като този въпрос е уреден специално в Регламент (ЕС) 2016/679. Вследствие на това всяко обработване на лични данни във връзка с договор, попадащ в обхвата на настоящата директива, е законосъобразно само ако е в съответствие с разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 относно правните основания за обработването на лични данни. Когато обработването на лични данни се основава на съгласие, по-специално съгласно член 6, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕС) 2016/679, се прилагат специалните разпоредби на този регламент, включително относно условията за оценка на това дали съгласието е било свободно изразено. Настоящата директива не следва да урежда действителността на даденото съгласие. Регламент (ЕС) 2016/679 също така съдържа широки права по отношение на заличаването и преносимостта на данните. Настоящата директива не следва да засяга посочените права, които се прилагат за всякакви лични данни, предоставени от потребителя на търговеца или събрани от търговеца във връзка с договор, попадащ в обхвата на настоящата директива, и когато потребителят разваля договора в съответствие с настоящата директива.
- (39) Правото на заличаване и правото на потребителя да оттегли съгласието си за обработването на лични данни следва да е изцяло приложимо и във връзка с договорите, попадащи в обхвата на настоящата директива. Правото на потребителя да разваля договора в съответствие с настоящата директива не следва да засяга правото по Регламент (ЕС) 2016/679 да оттегли съгласието си за обработването на неговите лични данни.
- (40) Настоящата директива не следва да урежда последиците по отношение на договорите, попадащи в нейния обхват, в случай че потребителят оттегли съгласието си за обработването на неговите лични данни. Тези последици следва да продължават да се уреждат от националното право.
- (41) Съществуват различни начини, по които търговецът може да предоставя цифровото съдържание или цифровите услуги на потребителите. Целесъобразно е да се определят прости и ясни правила по отношение на условията и сроковете за изпълнение на това задължение за предоставяне, което представлява основното договорно задължение на търговеца, като на потребителя се предостави достъп до цифровото съдържание или цифровата услуга. Следва да се счита, че цифровото съдържание или цифровата услуга са на разположение или са достъпни за потребителя, когато цифровото съдържание или цифровата услуга, или всякакви средства, подходящи за достъп до тях или за изтеглянето им, са достигнали до потребителя и от търговеца не се изискват допълнителни действия, за да може потребителят да използва цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора. Като се има предвид, че търговецът по принцип не носи отговорност за действия или пропуски на трето лице, което работи с физически или виртуален инструмент, например електронна платформа или съхранение „в облак“, които потребителят избира за получаване или съхраняване на цифровото съдържание или цифровата услуга, следва да е достатъчно търговецът да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга на това трето лице. При все това, физическият или виртуален инструмент не може да се счита за избран от потребителя, ако този инструмент е под контрола на търговеца или е договорно обвързан с търговеца, или когато потребителят е избрал този физически или виртуален инструмент за получаване на цифровото съдържание или цифровата услуга, но този избор е бил единственият предложен от търговеца за получаване на цифровото съдържание или цифровата услуга или за достъп до тях.

Ако физическият или виртуален инструмент не може да се счита за избран от потребителя, задължението на търговеца за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга не следва да се счита за изпълнено, ако цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени на физическия или виртуален инструмент, но потребителят не може да получи или няма достъп до цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с настоящата директива. В такива случаи потребителят следва да разполага със същите средства за правна защита като тези, които са приложими, когато търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга. Що се отнася до срока на предоставянето, в съответствие с пазарните практики и техническите възможности и за да се осигури определена степен на гъвкавост, цифровото съдържание или цифровата услуга следва да бъдат предоставени без неоправдано забавяне, освен ако страните не се споразумеят за друго с цел да се позволи използването на други модели на предоставяне.

- (42) Цифровото съдържание или цифровата услуга следва да са в съответствие с изискванията, уговорени между търговеца и потребителя в договора. По-специално цифровото съдържание или цифровата услуга следва да отговарят на описанието, количеството (например броя на музикалните файлове, до които има достъп), качеството (например разделителната способност на изображението), езика и версията, уговорени в договора. Също така цифровото съдържание или цифровата услуга следва да отговарят на изискванията за сигурност, функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и другите характеристики, предвидени в договора. Изискванията на договора следва да включват изискванията, произтичащи от предоговорната информация, която в съответствие с Директива 2011/83/ЕС съставлява неразделна част от договора. Тези изисквания могат да бъдат установени и в споразумение за нивото на обслужване, когато съгласно приложимото национално право такъв вид споразумение за нивото на обслужване е част от договорните отношения между потребителя и търговеца.



- (43) Понятието за функционалност следва да бъде разбирано като отнасящо се до начините, по които цифрово съдържание или цифрова услуга могат да бъдат използвани. Например липсата или наличието на технически ограничения, като защита чрез цифрово управление на правата или регионално кодиране, може да окажат въздействие върху способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да изпълняват всички свои функции с оглед на целта, за която са предназначени. Понятието за оперативна съвместимост е свързано с това дали и до каква степен цифровото съдържание или цифровата услуга може да функционира с хардуер или софтуер, различни от онези, с които обичайно се използват цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид. Успешното функциониране би могло да включва, например, способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да обменят информация с такъв друг софтуер или хардуер и да използват обменената информация.
- (44) Като се има предвид, че цифровото съдържание и цифровите услуги се развиват постоянно, търговците могат да се уговорят с потребителите за предоставяне на актуализации и характеристики, когато те станат налични. Следователно съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга следва да се оценява и по отношение на това дали цифровото съдържание или цифровата услуга се актуализират по начина, предвиден в договора. Непредоставянето на актуализации, които са предвидени по договора, следва да се разглежда като несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга. Освен това неработещите или непълните актуализации следва също така да се разглеждат като несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, тъй като това ще означава, че такива актуализации не са извършени по начина, предвиден в договора.
- (45) За да бъдат в съответствие и да се гарантира, че потребителите не са лишени от своите права, например в случаите, когато договорът определя много ниски стандарти, цифровото съдържание или цифровата услуга следва да отговарят не само на индивидуалните изисквания за съответствие, но и на общите изисквания за съответствие, определени в настоящата директива. Съответствието следва да се оценява, наред с другото, като се има предвид целта, за която обичайно се използва цифрово съдържание или цифрова услуга от същия вид. Цифровото съдържание или цифровата услуга следва също така да притежават качествата и функционалните възможности, които са обичайни за цифрово съдържание или цифрова услуга от същия вид и които потребителите разумно могат да очакват, като се има предвид естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и всички публични изявления относно конкретните особености на цифровото съдържание или цифровата услуга, направени от търговеца или от други лица на предходен етап от веригата на сделки или от тяхно име.
- (46) Когато в настоящата директива се препраща към това, което дадено лице може разумно да очаква, критерият за това дали очакванията са разумни следва да бъде обективно установен, като се вземат предвид естеството и целта, за която са предназначени цифровото съдържание или цифровата услуга, обстоятелствата по конкретния случай и обичаите и практиките на страните. По-специално, срокът, който се счита за разумен срок за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора, следва да бъде обективно установен, като се вземе предвид естеството на несъответствието.
- (47) В рамките на срока, който потребителят разумно би могъл да очаква, търговецът следва да предостави на потребителя актуализации, включително актуализации, свързани със сигурността, с цел да поддържа съответствието и сигурността на цифровото съдържание или цифровата услуга. Така например по отношение на цифрово съдържание или цифрова услуга, чиято цел е ограничена във времето, задължението за предоставяне на актуализации следва да бъде ограничено до съответния срок, докато за други видове цифрово съдържание или цифрова услуга срокът, в рамките на който следва да се предоставят актуализации на потребителя, би могъл да бъде равен на срока, през който се носи отговорност поради несъответствие, или може да се удължи след този срок, както може да бъде случаят по-специално с актуализациите, свързани със сигурността. Потребителят следва да запази правото да избере дали да инсталира предоставените актуализации. Ако потребителят обаче реши да не инсталира актуализациите, той не следва да очаква цифровото съдържание или цифровата услуга да запазят своето съответствие с договора. Търговецът следва да уведоми потребителя, че решението му да не инсталира актуализациите, необходими за поддържане на съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга, включително свързаните със сигурността актуализации, ще се отрази на отговорността на търговеца по отношение на съответствието на характеристиките на цифровото съдържание или цифровата услуга, за които се предполага да бъдат поддържани в съответствие чрез съответните актуализации. Настоящата директива не следва да засяга задълженията за предоставяне на актуализациите, свързани със сигурността, предвидени в правото на Съюза или в националното право.
- (48) Регламент (ЕС) 2016/679 или всеки друг правен акт на Съюза в областта на защитата на данните следва да се прилага изцяло за обработването на лични данни във връзка с договор, попадащ в обхвата на настоящата директива. Освен това настоящата директива не следва да засяга правата, задълженията и извъндоговорните средства за правна защита, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679. Факти, които водят до несъответствие с изискванията, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679, включително основни принципи като изискванията за свеждане до минимум на данните, защита на данните при проектирането и защита на данните по подразбиране, в зависимост от обстоятелствата по случая също могат да се считат за несъответствие на цифровото съдържание или цифровата

услуга с индивидуалните или общите изисквания за съответствие, предвидени в настоящата директива. Пример за това би бил случаят, когато търговецът изрично поема задължение в договора или договорът може да бъде тълкуван по този начин, което е свързано и със задълженията на търговеца съгласно Регламент (ЕС) 2016/679. В такъв случай това договорно задължение може да стане част от индивидуалните изисквания за съответствие. Друг пример би бил случаят, когато неизпълнението на задълженията по Регламент (ЕС) 2016/679 би могло в същото време да доведе до негодност на цифровото съдържание или цифровата услуга за предвидената цел и следователно да представлява несъответствие с общото изискване за съответствие, съгласно което цифровото съдържание или цифровите услуги трябва да са годни за целите, за които обичайно се използват цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид.

Такъв би бил случаят, например, ако търговецът на софтуер за криптиране на данни не успее да приложи необходимите мерки съгласно изискванията по Регламент (ЕС) 2016/679, за да гарантира, че още при проектирането се предвижда, че личните данни не се разкриват на неупълномощени получатели, в резултат на което софтуерът за криптиране би станал негоден за предвидената цел, която се състои в защитен трансфер на данни от потребителя до предвидения получател. И на последно място, може да има случаи, когато неизпълнението от страна на търговеца на неговите задължения съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 също може да представлява несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с общото изискване за съответствие, съгласно което цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да притежават характеристиките, които са обичайни за цифровото съдържание или цифровите услуги от същия вид и които потребителят може разумно да очаква. Например, ако търговецът на приложение за онлайн пазаруване не предприеме мерките, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679 за сигурността на обработването на личните данни на потребителя, и в резултат на това информацията за кредитната карта на потребителя е изложена на зловреден или шпионски софтуер, това също би могло да представлява несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга по смисъла на настоящата директива, тъй като потребителят разумно може да очаква, че приложение от този вид обичайно притежава характеристики, които възпрепятстват разкриването на данни за плащането. Когато фактите, довели до несъответствие с изискванията по Регламент (ЕС) 2016/679, представляват и несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните или общите изисквания за съответствие, предвидени в настоящата директива, потребителят следва да има право на средствата за правна защита във връзка с несъответствието, предвидени в настоящата директива, освен ако договорът е вече нищожен или унищожаем съгласно националното право.

- (49) С цел да се осигури достатъчно гъвкавост следва да е възможно страните да се отклонят от общите изисквания за съответствие. Това отклонение следва да бъде възможно единствено ако потребителят е специално информиран за него и ако го приеме отделно от други изявления или споразумения и чрез активно и недвусмислено поведение. И двете условия може да бъдат изпълнени например чрез отбелязване с отметка в поле, натискане на бутон или активиране на подобна функция.
- (50) При прилагане на правилата на настоящата директива търговците следва да използват стандарти, отворени технически спецификации, добри практики и кодекси за поведение, включително във връзка с широко използвания машинночитим формат за данни за извличане на съдържание, различно от лични данни, което е било предоставено или създадено от потребителя в процеса на използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, и включително във връзка със сигурността на информационните системи и цифровите среди, независимо дали са установени на международно равнище или на равнището на Съюза, или на равнището на конкретен отрасъл. В този контекст Комисията може да призове за разработването на международни стандарти и стандарти на Съюза за изготвянето на етичен кодекс от професионални сдружения и други представителни организации, което би могло да спомогне за еднаквото прилагане на настоящата директива.
- (51) Много видове цифрово съдържание или цифрови услуги се предоставят непрекъснато в рамките на определен срок, например достъпът до компютърни услуги в облак. По тази причина е необходимо да се гарантира съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на целия срок на договора. Краткотрайни прекъсвания в предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга следва да се считат за случаи на несъответствие, когато тези прекъсвания не са незначителни или се повтарят. Нещо повече, предвид честото подобряване на цифровото съдържание или цифровите услуги, по-специално чрез актуализации, версията на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставяна на потребителя, следва да бъде най-новата налична версия към датата на сключване на договора, освен ако страните не са се договорили друго.
- (52) За нормалното им функциониране е необходимо цифровото съдържание и цифровата услуга да бъдат правилно интегрирани в хардуерната и софтуерната среда на потребителя. Несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга в резултат на неправилно интегриране следва да се счита за несъответствие на самото цифрово съдържание или на самата цифрова услуга, независимо дали те са били интегрирани от търговеца или под негов контрол, или от потребителя съгласно указанията на търговеца за интегриране, и неправилното интегриране се е дължало на недостатъци във въпросните указания за интегриране, например непълнота или липса на яснота, което затруднява използването на указанията за интегриране от обикновения потребител.

- (53) Ограниченията за използването на цифровото съдържание или цифровата услуга от страна на потребителя в съответствие с настоящата директива може да произтичат от ограничения, наложени от носителя на права върху интелектуална собственост в съответствие с правната уредба в областта на интелектуалната собственост. Такива ограничения може да възникнат от лицензионното споразумение с краен потребител, съгласно което цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят на потребителя. Това е възможно например в случаите, когато лицензионното споразумение с краен потребител забранява на потребителя да използва определени характеристики, свързани с функционалните възможности на цифровото съдържание или цифровата услуга. В резултат на такова ограничение цифровото съдържание или цифровата услуга може да не отговарят на общите изисквания за съответствие, определени в настоящата директива, ако ограничението се отнася до характеристики, които обичайно се срещат в цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид и които потребителят може разумно да очаква. В такива случаи потребителят следва да може да използва предвидените в настоящата директива средства за правна защита във връзка с несъответствието срещу търговеца, който е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга. Търговецът следва да може да избегне такава отговорност само ако отговаря на условията за отклонение от общите изисквания за съответствие съгласно посоченото в настоящата директива, а именно ако търговецът информира конкретно потребителя преди сключването на договора, че определена характеристика на цифровото съдържание или цифровата услуга се отклонява от общите изисквания за съответствие и потребителят е приел изрично и отделно това отклонение.
- (54) Правните недостатъци са особено важен въпрос във връзка с цифровото съдържание или цифровите услуги, които са обект на права върху интелектуална собственост. Ограниченията за използването на цифрово съдържание или цифрова услуга от страна на потребителя в съответствие с настоящата директива биха могли да произтичат от нарушаването на права на трето лице. Такова нарушаване на права може на практика да попречи на потребителя да използва цифровото съдържание или цифровата услуга или някои от техните характеристики, например, когато потребителят изобщо не разполага с достъп до цифровото съдържание или цифровата услуга или не може да го получи по законосъобразен начин. Това би могло да се дължи на факта, че третото лице правомерно задължава търговеца да спре да нарушава тези права и да прекрати предлагането на цифровото съдържание или цифровата услуга или че потребителят не може да използва цифровото съдържание или цифровата услуга, без да нарушава закона. В случай на нарушаване на права на трето лице, водещо до ограничение, което възпрепятства или ограничава използването на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с индивидуалните и общите изисквания за съответствие, потребителят следва да има право на средства за правна защита при несъответствие, освен ако националното право не предвижда нищожност на договора или неговото унищожаване, например при отговорност в случай на евикция.
- (55) Търговецът следва да отговаря пред потребителя в случай на несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга и за всеки случай на непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга. Тъй като цифровото съдържание или цифровите услуги може да бъдат предоставени на потребителите чрез еднократно действие или чрез поредица от отделни действия по предоставяне, или непрекъснато в рамките на определен срок, е уместно времето за установяване на съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга да бъде определено с оглед на тези различни видове предоставяне.
- (56) Цифровото съдържание или цифровите услуги могат да бъдат предоставяни на потребителите чрез еднократно действие, например когато потребителите изтеглят електронна книга и я съхраняват на личното си устройство. Също така предоставянето може да се състои от поредица от подобни отделни действия, например когато потребителите получават връзка за изтегляне на нова електронна книга всяка седмица. Отличителният елемент на тази категория цифрово съдържание или цифрова услуга е фактът, че потребителите след това разполагат с възможността за достъп и ползване на цифровото съдържание или цифровата услуга за неограничен срок. В такива случаи съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга следва да се преценява към момента на предоставяне и по тази причина търговецът следва да носи отговорност единствено за несъответствие, което съществува в момента на еднократното действие или на поредицата от отделни действия по предоставяне. С цел да се гарантира правната сигурност, търговците и потребителите следва да могат да разчитат на хармонизиран минимален срок, в който търговецът следва да носи отговорност за несъответствие. По отношение на договорите, които предвиждат еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, държавите членки следва да гарантират, че търговците носят отговорност за срок от най-малко две години, считано от момента на предоставяне, ако съгласно съответното национално право търговецът носи отговорност само за несъответствие, което се проявява в определен срок след предоставянето.
- (57) Цифровото съдържание или цифровите услуги биха могли също така да бъдат предоставяни на потребителите непрекъснато в рамките на определен срок. Непрекъснатото предоставяне може да включва случаи, когато търговецът предоставя на разположение на потребителите услуга за ограничен или неограничен срок, като например двегодишен договор за съхранение „в облак“ или неограничено във времето членство в платформа на социална медия. Отличителният елемент на тази категория е, че цифровото съдържание или цифровата услуга са на разположение или са достъпни за потребителите само за определената продължителност на договора или докато е в сила безсрочният договор. Поради това е обосновано в такива случаи търговецът да следва да носи отговорност единствено

за несъответствие, която се проявява в рамките на посочения срок. Елементът на непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок не следва да изисква непременно дългосрочно предоставяне. Случаи като излъчването в интернет на видеоклип следва да се считат за непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок, независимо от действителната продължителност на аудиовизуалния файл. Случаи, когато конкретни елементи на цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят периодично или нееднократно в рамките на определената продължителност на договора или докато безсрочният договор е в сила, следва също да се считат за непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок, например когато договорът предвижда, че антивирусен софтуер може да се използва за една година и ще се актуализира автоматично на всеки първи ден от всеки месец от този срок или че търговецът ще изготвя актуализации, когато станат налични нови характеристики на цифрова игра, и цифровото съдържание или цифровата услуга са налични или достъпни за потребителите само в рамките на определената продължителност на договора или докато безсрочният договор е в сила.

- (58) Държавите членки следва да могат да уреждат давностните срокове на национално равнище. При все това давностните срокове не следва да възпрепятстват потребителите да упражняват правата си през целия срок, през който търговецът носи отговорност за несъответствието. Макар поради това да не следва настоящата директива да хармонизира началния момент на давностните срокове на национално равнище, тя въпреки това следва да гарантира, че тези срокове все още осигуряват възможност на потребителите да използват средствата за правна защита във връзка с несъответствие, което се проявява най-малко в рамките на срока, през който търговецът носи отговорност за несъответствието.
- (59) Поради специфичното естество и високата степен на сложност на цифровото съдържание и цифровите услуги, както и поради по-добрите познания и достъп до ноу-хау, техническа информация и високотехнологични помощни средства, с които разполага търговецът, е вероятно той да е в състояние да прецени по-добре от потребителя причините за непредоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или за тяхното несъответствие. Търговецът също така е вероятно да може по-добре да прецени дали непредоставянето или несъответствието се дължи на несъответствието на цифровата среда на потребителя с техническите изисквания за цифровото съдържание или цифровата услуга. Следователно при спор, макар от потребителя да се очаква да представи доказателства, че цифровото съдържание или цифровата услуга не са в съответствие с договора, той не следва да бъде задължен да доказва, че несъответствието е било налице към момента на предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в случай на непрекъснато предоставяне – в рамките на срока на договора.

Вместо това следва търговецът да бъде задължен да докаже, че цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие към съответния момент или в рамките на съответния срок. Тази тежест на доказване следва да се носи от търговеца при несъответствие, което се проявява в срок от една година, считано от момента на предоставянето, когато договорът предвижда еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне, и в рамките на срока на договора, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок. Когато обаче търговецът докаже, че цифровата среда на потребителя е несъвместима с техническите изисквания, за които търговецът е информирал потребителя ясно и изчерпателно преди сключването на договора, потребителят носи тежестта на доказване, че несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга е съществувало към момента на предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът предвижда еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне, или в случай че договорът предвижда непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок — в рамките на срока на договора.

- (60) Без да се засяга основното право на неприкосновеност на личния живот, включително поверителността на комуникациите, както и защитата на личните данни на потребителя, потребителят следва да оказва съдействие на търговеца, за да може търговецът да провери дали несъответствието се дължи на неговата цифрова среда, като използва технически наличните средства, които предполагат най-малка намеса в сферата на потребителя. Това често може да бъде постигнато например чрез предоставяне на търговеца на автоматично генерирани доклади за инциденти или подробности за интернет връзката на потребителя. Само при извънредни и надлежно обосновани обстоятелства, когато въпреки пълноценното използване на всички други средства няма никакъв друг възможен начин, може да се наложи потребителите да разрешат виртуален достъп до тяхната цифрова среда. Когато обаче потребителят не оказва съдействие на търговеца и е бил информиран за последиците от липсата на съдействие, следва потребителят да докаже не само, че цифровото съдържание или цифровата услуга не са в съответствие, но и че цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие към момента на предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът предвижда еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне, или в случай че договорът предвижда непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок — в рамките на срока на договора.
- (61) Ако търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга, потребителят следва да поиска от търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга. В такива случаи търговецът следва да действа без неоправдано забавяне или в рамките на допълнителен срок, изрично уговорен между страните. Като се има предвид, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят в цифрова форма, в повечето случаи за

предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга на разположение на потребителя не следва да се изисква допълнително време. Поради това в такива случаи задължението на търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга без неоправдано забавяне следва да означава той да предостави съдържанието или услугата незабавно. Ако търговецът не предостави цифровото съдържание или цифровата услуга, потребителят следва да има право да развали договора. При определени обстоятелства, например ако е ясно, че търговецът няма да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга, или когато спазването на определен срок за предоставянето им е от съществено значение за потребителя, потребителят следва да има право да развали договора, без преди това да изиска от търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга.

- (62) При несъответствие потребителите следва да имат право цифровото съдържание или цифровата услуга да бъдат приведени в съответствие с договора или да получат пропорционално намаление на цената, или да развалят договора.
- (63) В зависимост от техническите характеристики на цифровото съдържание или цифровата услуга търговецът може да избере конкретен начин за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора, например като актуализира или предостави на разположение на потребителя ново копие на цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (64) Предвид разнообразието на цифровото съдържание и цифровите услуги не е подходящо да се определят конкретни крайни срокове за упражняването на права или изпълнението на задължения, свързани с цифровото съдържание или цифровата услуга. Такива крайни срокове няма да бъдат съобразени с това разнообразие и биха могли да бъдат твърде къси или твърде дълги, в зависимост от случая. Следователно е по-уместно да се изисква цифровото съдържание и цифровите услуги да се приведат в съответствие с договора в рамките на разумен срок. Такова изискване не следва да възпрепятства страните да уговорят конкретно време за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора. Цифровото съдържание или цифровата услуга следва да бъдат приведени в съответствие с договора безплатно. По-специално потребителят не следва да прави каквито и да било разходи, свързани с разработването на актуализация за цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (65) Когато привеждането в съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с договора е юридически или фактически невъзможно или когато търговецът откаже да приведе в съответствие цифровото съдържание или цифровата услуга, тъй като това би довело до непропорционално големи разходи за него, или когато търговецът не е привел в съответствие цифровото съдържание или цифровата услуга в разумен срок, безплатно и без да причинява значително неудобство за потребителя, потребителят следва да разполага със средства за правна защита, а именно правото да иска намаляване на цената или разваляне на договора. В някои ситуации е оправдано потребителят да има право на намаляване на цената или разваляне на договора незабавно, например когато в предходен случай търговецът не е успял да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора или когато не може да се очаква потребителят да запази доверие в способността на търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора поради сериозния характер на несъответствието. Например потребителят следва да има правото да поиска веднага намаляване на цената или разваляне на договора, когато му е доставен антивирусен софтуер, който е заразен с вируси и представлява пример за такова несъответствие от сериозен характер. Същото правило следва да се прилага, когато е ясно, че търговецът няма да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.
- (66) В случай че потребителят има право на намаляване на цената, платена за цифровото съдържание или цифровата услуга, които се предоставят в рамките на определен срок, изчисляването на намалението на цената следва да отчита обезценяването на цифровото съдържание или цифровата услуга както поради несъответствието, така и поради времето, през което потребителят не е бил в състояние да ползва цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора.
- (67) Когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят срещу заплащането на определена цена, потребителят следва да има право да развали договора само ако несъответствието не е незначително. Когато обаче цифровото съдържание или цифровата услуга не се предоставят срещу заплащането на определена цена, а потребителят предоставя лични данни, потребителят следва да има право да развали договора и в случаите, когато несъответствието е незначително, тъй като потребителят няма на разположение средство за правна защита, осигуряващо намаляване на цената. В случаите, когато потребителят заплаща определена цена и предоставя лични данни, потребителят следва да има право на всички налични средства за правна защита в случай на несъответствие. По-специално, ако са изпълнени всички други условия, потребителят следва да има право цифровото съдържание или цифровата услуга да бъдат приведени в съответствие с договора, цената да се намали по отношение на платените суми за цифровото съдържание или цифровата услуга или договърът да бъде развален.

- (68) Когато потребителят развали договора, търговецът следва да възстанови цената, платена от потребителя. Необходимо е обаче да се намери баланс между законните интереси на потребителите и търговците, когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят в рамките на определен срок и цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие само за част от този срок. Следователно при разваляне потребителят следва да има право само на частта от платената цена, която съответства и е пропорционална на времето, през което цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие с договора. Потребителят следва също така да има право на частта от цената, платена предварително за оставащата част от срока след развалянето на договора.
- (69) Когато потребителят е предоставил лични данни на търговеца, търговецът следва да спазва задълженията по Регламент (ЕС) 2016/679. Тези задължения следва да се спазват и в случаите, когато потребителят заплаща определена цена и предоставя лични данни. При разваляне на договора търговецът също следва да се въздържа от използване на каквото и да е съдържание, различно от лични данни, което е предоставено или създадено от потребителя при използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца. Това съдържание би могло да включва цифрови изображения, видео и аудио файлове и съдържание, създадено на мобилни устройства. При все това търговецът следва да има право да продължи да използва съдържанието, предоставено или създадено от потребителя, когато това съдържание няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, или е свързано единствено с дейността на потребителя, или е било обобщено с други данни от търговеца и не може да бъде отделено или може да бъде отделено само с полагането на непропорционални усилия, или е създадено съвместно от потребителя и други лица и други потребители могат да продължат да го използват.
- (70) Потребителят може да бъде възпрян да използва средствата за правна защита, приложими при несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, ако бъде лишен от достъп до съдържание, различно от личните данни, което потребителят е предоставил или е създал чрез използването на цифровото съдържание или цифровата услуга. За да се гарантира, че потребителят разполага с ефективна защита по отношение на правото на разваляне на договора, търговецът следва в тази връзка, по искане на потребителя, да предостави на разположение на потребителя това съдържание след развалянето на договора.
- (71) Потребителят следва да има право да извлече съдържанието в разумен срок, без да бъде възпрепятстван от търговеца, в широко използван машинночитем формат и безплатно, като се изключат разходите, генерирани от собствения цифрова среда на потребителя, например разходите за мрежова връзка, тъй като те не са конкретно свързани с извличането на съдържанието. Въпреки това задължението на търговеца да предоставя такова съдържание не следва да се прилага, когато съдържанието има приложение само в контекста на използването на цифровото съдържание или цифровата услуга или се отнася само за дейността на потребителя, когато използва цифровото съдържание или цифровата услуга, или е било обобщено с други данни от търговеца и не може да бъде отделено или може да бъде отделено само с полагането на непропорционални усилия. В тези случаи съдържанието няма значително практическо приложение или интерес за потребителя, като същевременно се отчитат и интересите на търговеца. Освен това задължението на търговеца при разваляне на договора да предостави на разположение на потребителя всяко съдържание, което не представлява лични данни и е било предоставено или създадено от потребителя, не следва да засяга правото на търговеца да не разкрива определено съдържание в съответствие с приложимото право.
- (72) Когато договорът бъде развален, от потребителя не следва да се изисква да заплаща за използването на цифровото съдържание или цифровата услуга за периоди, през които цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие с договора, тъй като това би лишило потребителя от ефективна защита. Потребителят обаче следва също така да се въздържа от използването на цифровото съдържание или цифровата услуга и да не ги предоставя на трети лица, например като заличава цифровото съдържание или всяко използваемо копие или като отнема по друг начин достъпа до цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (73) Принципът на отговорността на търговеца за вреди е съществен елемент на договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги. Поради това потребителят следва да има право да търси обезщетение за вреди, причинени поради несъответствие или непредоставяне на цифровото съдържание или цифрова услуга. Обезщетението следва да поставя потребителя възможно най-близо до положението, в което би се намирал, ако цифровото съдържание или цифровата услуга бяха надлежно предоставени и бяха в съответствие с договора. Тъй като правото на обезщетение за вреди вече съществува във всички държави членки, настоящата директива следва да не засяга националните правила за обезщетяване на потребителите за вредите, причинени от нарушение на тези правила.
- (74) Настоящата директива следва също така да урежда промените, като например актуализации и подобрения, извършвани от търговците във връзка с цифровото съдържание или цифровата услуга, които се предоставят на потребителите или до които на потребителите е осигурен достъп в рамките на определен срок. Като се има предвид динамичният характер на цифровото съдържание и цифровите услуги, такива актуализации, подобрения или сходни

промени може да са необходими и често са от полза за потребителите. Някои промени, например оформените като актуализации в договора, могат да бъдат част от договорните задължения. Възможно е да се изискват други промени за спазване на общите изисквания за съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, посочени в настоящата директива. Други промени обаче, които се отклоняват от общите изисквания за съответствие и които са предвидими в момента на сключването на договора, следва да бъдат изрично приети от потребителя при сключването на договора.

- (75) В допълнение към промените, насочени към поддържане на съответствието, на търговеца следва да бъде разрешено при определени условия да променя характеристики на цифровото съдържание или цифровата услуга, при условие че в договора е предвидена основателна причина за подобна промяна. Такива основателни причини могат да обхващат случаите, когато съществува необходимост от промяна за адаптиране на цифровото съдържание или цифровата услуга към нова техническа среда или към увеличен брой потребители или поради други важни причини от оперативното естество. Такива промени често са в полза на потребителя, тъй като те подобряват цифровото съдържание или цифровата услуга. Следователно страните по договора следва да могат да включват клаузи в договора, които позволяват на търговеца да прави промени. С цел да се постигне баланс между интересите на потребителите и на предприятията, тази възможност за търговеца следва да бъде съчетана с право за потребителя да развали договора, когато промените оказват повече от минимално отрицателно въздействие върху използването на цифровото съдържание или цифровата услуга или достъпа до тях. Следва да бъде обективно установено до каква степен промените имат отрицателно въздействие върху използването на цифровото съдържание или цифровата услуга или достъпа до тях от страна на потребителя, като се вземе предвид естеството и целта, за която са предназначени цифровото съдържание или цифровата услуга, и качеството, функционалността, съвместимостта и други основни характеристики, които са обичайни за цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид. Предвидените в настоящата директива правила относно такива актуализации, подобрения или подобни промени не следва обаче да засягат случаи, когато страните сключват нов договор за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, например вследствие на разпространението на нова версия на цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (76) Потребителите следва да бъдат информирани за промените по ясен и разбираем начин. Когато дадена промяна оказва повече от минимално отрицателно въздействие върху достъпа до цифровото съдържание или цифровата услуга или използването им от страна на потребителя, потребителят следва да бъде информиран по начин, който позволява съхраняването на информацията на траен носител. Трайният носител следва да позволява на потребителя да съхранява информацията толкова дълго, колкото му е необходимо за защитата на неговите интереси, произтичащи от правоотношението му с търговеца. Такива носители следва да включват по-специално хартиени носители, DVD, CD, USB устройства, карти с памет или твърди дискове, както и съобщения по електронна поща.
- (77) Когато промяната оказва значително отрицателно въздействие върху достъпа до цифровото съдържание или цифровата услуга или използването им от страна на потребителя, в резултат на промяната потребителят следва да се ползва от правото да развали договора безплатно. Възможно е също така търговецът да реши да допусне потребителят да запази без допълнително заплащане достъпа си до цифровото съдържание или цифровата услуга без промяната и в съответствие, като в такъв случай потребителят не следва да има право да развали договора. Въпреки това, ако цифровото съдържание или цифровата услуга, които търговецът е допуснал потребителят да запази, вече не отговарят на индивидуалните и общите изисквания за съответствие, потребителят следва да може да разчита на предвидените в настоящата директива средства за правна защита, приложими при несъответствие. Когато предвидените в настоящата директива изисквания за такава промяна не са изпълнени и промяната води до несъответствие, следва да се не се засяга предвиденото в настоящата директива право на потребителя цифровото съдържание или цифровата услуга да бъдат приведени в съответствие с договора, да се намали цената или да се развали договорът. Също така, когато след промяната се прояви несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, което не е било предизвикано от промяната, потребителят следва да запази правото си да използва средствата за правна защита, предвидени в настоящата директива при несъответствие по отношение на цифровото съдържание или цифровата услуга.
- (78) Несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени на потребителя, често се дължи на една от сделките по веригата, която свързва първоначалния създател и крайния търговец. Въпреки че крайният търговец следва да бъде отговорен пред потребителя в случай на несъответствие, е важно да се гарантира, че търговецът разполага с подходящи права по отношение на различните участници по веригата от сделки, за да може да покрие отговорността си към потребителя. Такива права следва да бъдат ограничени до търговските сделки и поради това не следва да обхващат ситуации, при които търговецът носи отговорност пред потребителя за несъответствието на цифрово съдържание или цифрова услуга, състоящи се или основани на софтуер, предоставен без заплащането на определена цена чрез безплатен лиценз с отворен код от лице на предходен етап на веригата от сделки. Въпреки това държавите членки съгласно тяхното приложимо национално право са тези, които следва да определят участниците по веригата от сделки, към които крайният търговец може да се насочи, както и правилата и условията за преприемането на тези действия.

- (79) На лицата или организациите, които съгласно националното право се счита, че имат законен интерес да защитават договорните права и правата на защита на личните данни на потребителите, следва да се даде право да искат образуването на производство с цел да се гарантира прилагането на националните разпоредби, транспониращи настоящата директива, пред съд или пред административен орган, компетентен да взема решения по жалби или да започне съответно исково производство.
- (80) Някоя разпоредба на настоящата директива не следва да засяга прилагането на правилата на международното частно право, по-специално регламенти (ЕО) № 593/2008<sup>(14)</sup> и (ЕС) № 1215/2012<sup>(15)</sup> на Европейския парламент и на Съвета.
- (81) Приложението към Регламент (ЕС) № 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(16)</sup> следва да бъде изменено, за да включва позоваване на настоящата директива, с цел да се улесни трансграничното сътрудничество по прилагането на настоящата директива.
- (82) Приложение I към Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета<sup>(17)</sup> следва да бъде изменено, за да включва позоваване на настоящата директива, с цел да се гарантира, че са защитени колективните интереси на потребителите, посочени в настоящата директива.
- (83) Потребителите следва да могат да се възползват от правата по настоящата директива веднага след като започнат да се прилагат съответните национални мерки за транспониране. Поради това националните мерки за транспониране следва да се прилагат и за срочни или безсрочни договори, които са сключени преди нейната начална дата на прилагане и които предвиждат предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги в рамките на определен срок, било то непрекъснато или чрез поредица от отделни действия по предоставяне, но само по отношение на цифрово съдържание или цифрова услуга, които се предоставят от началната дата на прилагане на националните мерки за транспониране. За да се осигури обаче баланс между законните интереси на потребителите и търговците, националните мерки за транспониране на разпоредбите на настоящата директива относно промяната на цифровото съдържание или цифровата услуга и правото на регресен иск следва да се прилагат само за договори, сключени след началната дата на прилагане съгласно настоящата директива.
- (84) Съгласно Съвместната политическа декларация на държавите членки и на Комисията от 28 септември 2011 г. относно обяснителните документи<sup>(18)</sup> държавите членки са поели ангажимент в обосновани случаи да прилагат към съобщението за своите мерки за транспониране един или повече документи, обясняващи връзката между елементите на дадена директива и съответстващите им части от националните инструменти за транспониране. Законодателят смята, че предоставянето на тези документи е обосновано по отношение на настоящата директива.
- (85) В съответствие с Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(19)</sup> беше проведена консултация с Европейския надзорен орган за защита на данните, който прие становище на 14 март 2017 г.<sup>(20)</sup>
- (86) Доколкото целите на настоящата директива, а именно да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар чрез съгласувано преодоляване на произтичащите от договорното право пречки пред предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги, като същевременно предотврати правната разпокъсаност, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а вместо това могат да бъдат по-добре постигнати на равнището на Съюза, тъй като се осигурява обща съгласуваност на националните нормативни актове чрез хармонизирани правила в областта на договорното право, което ще улесни и координирани действия за осигуряване на спазването, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигане на тези цели.
- (87) Настоящата директива зачита основните права и свободи и съблюдава принципите, признати по-специално в Хартата на основните права на Европейския съюз, включително залегналите в членове 16, 38 и 47 от нея,

<sup>(14)</sup> Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6).

<sup>(15)</sup> Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1).

<sup>(16)</sup> 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).

<sup>(17)</sup> Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2009 г. относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (ОВ L 110, 1.5.2009 г., стр. 30).

<sup>(18)</sup> ОВ С 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

<sup>(19)</sup> Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 г. относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни (ОВ L 8, 12.1.2001 г., стр. 1).

<sup>(20)</sup> ОВ С 200, 23.6.2017 г., стр. 10.



ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

#### Член 1

##### Предмет и цел

Целта на настоящата директива е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар, като същевременно осигури високо равнище на защита на потребителите чрез установяване на общи правила по отношение на някои изисквания относно договорите между търговци и потребители за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги, по-специално правила относно:

- съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с договора,
- средствата за правна защита, когато няма такова съответствие или когато цифровото съдържание или цифровата услуга не са предоставени, и реда и условията за използването на тези средства за правна защита, както и
- промяната на цифровото съдържание или цифровата услуга.

#### Член 2

##### Определения

За целите на настоящата директива се прилагат следните определения:

- 1) „цифрово съдържание“ означава данни, които се произвеждат и предоставят в цифров вид;
- 2) „цифрова услуга“ означава:
  - а) услуга, позволяваща на потребителя да създава, обработва, съхранява или достъпва данни в цифров вид; или
  - б) услуга, позволяваща споделянето или всяко друго взаимодействие с данни в цифров вид, въведени или създадени от даден потребител или от други ползватели на тази услуга;
- 3) „стоки с цифрови елементи“ означава всички движими материални блага, които включват или са взаимосвързани с цифрово съдържание или цифрова услуга по такъв начин, че липсата на цифровото съдържание или цифровата услуга би попречила на стоките да изпълняват своите функции;
- 4) „интегриране“ означава свързването и включването на цифрово съдържание или цифрова услуга в компонентите на цифровата среда на потребителя, с цел цифровото съдържание или цифровата услуга да се използват в съответствие с изисквания за съответствие, предвидени в настоящата директива;
- 5) „търговец“ означава всяко физическо или юридическо лице, независимо дали е частно или публично, което във връзка с договори, попадащи в обхвата на настоящата директива, осъществява дейност, включително посредством друго лице, действашо от името на това физическо или юридическо лице или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занятие или професия;
- 6) „потребител“ означава всяко физическо лице, което във връзка с договорите, попадащи в обхвата на настоящата директива, осъществява дейност за цели, излизащи извън рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занятие или професия;
- 7) „цена“ означава парична сума или цифрово изражение на стойност, дължима за предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга;
- 8) „лични данни“ означава лични данни съгласно определението в член 4, точка 1 от Регламент (ЕС) 2016/679;
- 9) „цифрова среда“ означава хардуер, софтуер и всяка мрежова връзка, използвани от потребителя за достъп до цифрово съдържание или цифрова услуга или за тяхното използване;
- 10) „съвместимост“ означава способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да функционира с хардуер или софтуер, с който обичайно се използва цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид, без да е необходимо да се преобразува цифровото съдържание или цифровата услуга;

- 11) „функционалност“ означава способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да изпълняват функциите си с оглед на целта, за която са предназначени;
- 12) „оперативна съвместимост“ означава способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да функционират с хардуер или софтуер, различни от онези, с които обичайно се използват цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид;
- 13) „траен носител“ означава всеки инструмент, даващ възможност на потребителя или на търговеца да съхранява информация, изпратена лично до него, по начин, който позволява бъдещото ѝ използване за срок, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява възпроизвеждането на съхранената информация в непроменен вид.

### Член 3

#### Обхват

1. Настоящата директива се прилага за всеки договор, по който търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати определена цена.

Настоящата директива се прилага и когато търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребителя, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с настоящата директива или за да позволи на търговеца да изпълни приложимите към него правни изисквания, като търговецът не обработва тези данни за каквито и да било други цели.

2. Настоящата директива се прилага и когато цифровото съдържание или цифровата услуга са разработени в съответствие със спецификациите на потребителя.

3. С изключение на членове 5 и 13, настоящата директива се прилага и за всеки материален носител, който се използва изключително като носител на цифровото съдържание.

4. Настоящата директива не се прилага за цифрово съдържание или цифрови услуги, които са включени във или взаимосвързани със стоки по смисъла на член 2, точка 3 и които се предоставят със стоките в рамките на договор за продажба за тези стоки, независимо дали цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят от продавача или от трето лице. В случай на съмнение дали предоставянето на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга съставляват част от договора за продажба, се приема, че цифровото съдържание или цифровата услуга попадат в обхвата на договора за продажба.

5. Настоящата директива не се прилага за договори относно:

- а) предоставянето на услуги, различни от цифровите услуги, независимо от това дали търговецът използва цифрови форми или средства, за да създаде крайния резултат от услугата или за да го достави или предаде на потребителя;
- б) електронни съобщителни услуги съгласно определението в член 2, точка 4 от Директива (ЕС) 2018/1972, с изключение на междуличностните съобщителни услуги без номер съгласно определението в член 2, точка 7 от посочената директива;
- в) здравно обслужване съгласно определението в член 3, буква а) от Директива 2011/24/ЕС;
- г) услуги в областта на хазарта, а именно услуги, които включват залагания с парично изражение в игри на късмета, включително игри, изискващи определени умения, като например лотарии, игри в казино, игри на покер и залагания, чрез електронни средства или всякакви други технологии за улесняване на съобщенията и по индивидуална заявка на получателя на такива услуги;
- д) финансови услуги съгласно определението в член 2, буква б) от Директива 2002/65/ЕО;
- е) софтуер, предлаган от търговец чрез безплатен лиценз с отворен код, когато потребителят не заплаща цена и личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел подобряване на сигурността, съвместимостта или оперативната съвместимост на конкретния софтуер;
- ж) предоставянето на цифрово съдържание, когато цифровото съдържание се предоставя на широката общественост по начин, различен от предаването на сигнали, като част от творческо представление или събитие, например цифрови филмови прожекции;

з) цифрово съдържание, предоставено в съответствие с Директива № 2003/98/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(21)</sup> от органи от публичния сектор на държавите членки.

6. Без да се засяга параграф 4 от настоящия член, когато един и същ договор между един и същ търговец и един и същ потребител обединява в пакет елементи, включващи предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, и елементи, включващи предоставяне на други услуги или стоки, настоящата директива се прилага само за елементите на договора, отнасящи се до цифровото съдържание или цифровата услуга.

Член 19 от настоящата директива не се прилага, когато пакетът по смисъла на Директива (ЕС) 2018/1972 включва елементи на услуга за достъп до интернет съгласно определението в член 2, точка 2 от Регламент (ЕС) № 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(22)</sup> или междуличностни съобщителни услуги с номер съгласно определението в член 2, точка 6 от Директива (ЕС) 2018/1972.

Без да се засяга член 107, параграф 2 от Директива (ЕС) 2018/1972, последиците, които прекратяването на един от елементите от пакетния договор може да породи за другите елементи на пакетния договор, се уреждат от националното право.

7. Ако някоя от разпоредбите на настоящата директива противоречи на разпоредба на друг акт на Съюза, уреждащ конкретен сектор или област, разпоредбата на другия акт на Съюза има предимство пред настоящата директива.

8. Правото на Съюза относно защитата на личните данни се прилага за всички лични данни, обработвани във връзка с договорите, посочени в параграф 1.

По-специално, настоящата директива не засяга Регламент (ЕС) 2016/679 и Директива 2002/58/ЕО. В случай на конфликт между разпоредбите на настоящата директива и правото на Съюза относно защитата на личните данни, предимство има второто.

9. Настоящата директива не засяга правото на Съюза и националното право в областта на авторското право и сродните му права, включително Директива 2001/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(23)</sup>.

10. Настоящата директива не засяга правото на държавите членки да уреждат аспекти от общото договорно право, като правилата за сключването, действителността, нищожността или последиците на договорите, включително последиците от развалянето на договорите, доколкото те не са уредени в настоящата директива, или правото на обезщетение за вреди.

#### Член 4

##### Равнище на хармонизация

Държавите членки не запазват и не въвеждат в своето национално право разпоредби, отклоняващи се от предвидените в настоящата директива, включително повече или по-малко строги разпоредби, с които да осигурят различно равнище на защита на потребителите, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго.

#### Член 5

##### Предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга

1. Търговецът предоставя цифровото съдържание или цифровата услуга на потребителя. Освен ако страните не са се договорили друго, търговецът предоставя цифровото съдържание или цифровата услуга без неоправдано забавяне след сключването на договора.

<sup>(21)</sup> Директива 2003/98/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 17 ноември 2003 г. относно повторната употреба на информацията в общественния сектор (ОВ L 345, 31.12.2003 г., стр. 90).

<sup>(22)</sup> Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза (ОВ L 310, 26.11.2015 г., стр. 1).

<sup>(23)</sup> Директива 2001/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 22 май 2001 г. относно хармонизирането на някои аспекти на авторското право и сродните му права в информационното общество (ОВ L 167, 22.6.2001 г., стр. 10).

2. Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато:
- а) цифровото съдържание или всяко средство, подходящо за достъп до цифровото съдържание или неговото изтегляне, е предоставено на разположение или е достъпно за потребителя или за материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел;
  - б) цифровата услуга е станала достъпна за потребителя или за материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел.

#### Член 6

### Съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга

Без да се засяга член 10, търговецът предоставя на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга, които отговарят на изискванията, установени в членове 7, 8 и 9, доколкото са приложими.

#### Член 7

### Индивидуални изисквания за съответствие

За да бъдат в съответствие с договора, цифровото съдържание или цифровата услуга, когато е приложимо, трябва по-специално да:

- а) са с описание, количество и качество и да притежават функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, изисквани съгласно договора;
- б) са годни за конкретната цел, за която са нужни на потребителя, за която потребителят е уведомил търговеца най-късно в момента на сключването на договора и по отношение на която търговецът е дал съгласие;
- в) бъдат предоставени заедно с всички изисквани съгласно договора принадлежности, указания, включително относно инсталирането, и сервизно обслужване на клиенти; и
- г) бъдат актуализирани съгласно уговореното в договора.

#### Член 8

### Общи изисквания за съответствие

1. В допълнение към спазването на всички индивидуални изисквания за съответствие, цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да:

- а) са годни за целите, за които обичайно се използва цифровото съдържание или цифровите услуги от същия вид, като се вземат предвид, когато е приложимо, всеки действащ правен акт на Съюза и на националното право, технически стандарти или — при липсата на такива технически стандарти — приложимите за конкретните сектори кодекси за поведение;
- б) са в количество и притежават качествата и работните характеристики, включително по отношение на функционалност, оперативна съвместимост, достъпност, непрекъснатост и сигурност, които са обичайни за цифровото съдържание или цифровите услуги от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и всички публични изявления, направени от търговеца или от негово име, или от други лица на предходен етап на веригата от сделки, по-специално при рекламата или етикетирването, освен ако търговецът не докаже, че:
  - i) не е знаел и не е можело разумно да се очаква да е знаел за въпросното публично изявление;
  - ii) към момента на сключването на договора публичното изявление е било поправено по същия начин, по който е било направено, или по подобен начин; или
  - iii) решението за придобиване на цифровото съдържание или цифровата услуга не е можело да бъде повлияно от публичното изявление;
- в) когато е приложимо, се предоставят заедно с всички принадлежности и указания, които потребителят може разумно да очаква да получи; и
- г) са съобразени с всяка пробна версия или предварителен преглед на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца преди сключването на договора.

2. Търговецът гарантира, че потребителят е информиран и му се предоставят актуализации, включително актуализации във връзка със сигурността, които са необходими за запазване на съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на срока:

- а) през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да се предоставят съгласно договора, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок; или
- б) който потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид видът и целта, за която са предназначени цифровото съдържание или цифровата услуга, и като се отчитат обстоятелствата и естеството на договора, когато договорът предвижда еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне.

3. Когато потребителят не успее да инсталира в разумни срокове актуализациите, предоставени от търговеца в съответствие с параграф 2, търговецът не носи отговорност за евентуално несъответствие, произтичащо единствено от липсата на съответната актуализация, при условие че:

- а) търговецът е уведомил потребителя за наличието на актуализацията и за последиците, ако потребителят не я инсталира; и
- б) неуспешното или неправилното инсталиране на актуализацията от страна на потребителя не се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от търговеца.

4. Когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен срок, цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да са в съответствие с договора в рамките на целия срок.

5. Няма несъответствие по смисъла на параграф 1 или 2, ако в момента на сключването на договора потребителят е бил изрично информиран, че определена характеристика на цифровото съдържание или цифровата услуга се отклонява от общите изисквания за съответствие, предвидени в параграф 1 или 2, и изрично и отделно е приел това отклонение при сключването на договора.

6. Освен ако страните не са се договорили друго, цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят в най-актуалната версия, налична към момента на сключването на договора.

#### Член 9

##### Неправилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга

Всяко несъответствие, произтичащо от неправилното интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, се приравнява на несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, ако:

- а) цифровото съдържание или цифровата услуга са неправилно интегрирани от търговеца или от лице, за чиито действия търговецът отговаря; или
- б) цифровото съдържание или цифровата услуга е трябвало да бъдат интегрирани от потребителя и неправилното интегриране се дължи на пропуски в указанията за интегриране, предоставени от търговеца.

#### Член 10

##### Права на трети лица

Когато ограничение, произтичащо от нарушение на права на трети лица, по-специално на права върху интелектуална собственост, препятства или ограничава използването на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с членове 7 и 8, държавите членки гарантират, че потребителят има право на средствата за правна защита срещу несъответствието, предвидени в член 14, освен ако националното право не предвижда нищожност или унищожаване на договора за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в такива случаи.

#### Член 11

##### Отговорност на търговеца

1. Търговецът отговаря за всяко непредоставяне на цифровото съдържание или цифрова услуга в съответствие с член 5.

2. Когато договорът предвижда еднократно действие по предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне, търговецът носи отговорност за всяко несъответствие по членове 7, 8 и 9, което съществува към момента на предоставянето, без да се засяга член 8, параграф 2, буква б).

Ако съгласно националното право търговецът носи отговорност само за несъответствие, което се проявява в рамките на определен срок след предоставянето, този срок не може да бъде по-кратък от две години от момента на предоставянето, без да се засяга член 8, параграф 2, буква б).

Ако съгласно националното право към правата по член 14 се прилага също така или се прилага само давностен срок, държавите членки гарантират, че този давностен срок позволява на потребителя да използва средствата за правна защита, предвидени в член 14, за всяка несъответствие, което съществува към момента, посочен в първа алинея, и се проявява в рамките на срока, посочен във втора алинея.

3. Когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок, търговецът отговаря за всяка несъответствие по членове 7, 8 и 9, което възниква или се проявява в рамките на срока, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставяни съгласно договора.

Ако съгласно националното право към правата по член 14 се прилага също така или се прилага само давностен срок, държавите членки гарантират, че този давностен срок позволява на потребителя да използва средствата за правна защита, предвидени в член 14, за всяка несъответствие, което възниква или се проявява в рамките на срока, посочен във втора алинея.

#### Член 12

##### Тежест на доказване

1. Тежестта на доказване по отношение на това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са били предоставени в съответствие с член 5 се носи от търговеца.

2. В случаите, посочени в член 11, параграф 2, тежестта на доказване по отношение на това дали предоставеното цифрово съдържание или предоставената цифрова услуга са били в съответствие в момента на предоставянето им се носи от търговеца във връзка с несъответствие, което се проявява в срок от една година от момента на предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга.

3. В случаите, посочени в член 11, параграф 3, тежестта на доказване по отношение на това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие през срока, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставяни съгласно договора, се носи от търговеца във връзка с несъответствие, което се проявява в рамките на този срок.

4. Параграфи 2 и 3 не се прилагат, когато търговецът докаже, че цифровата среда на потребителя не е съвместима с техническите изисквания на цифровото съдържание или цифровата услуга и когато търговецът е уведомил потребителя за тези изисквания по ясен и разбираем начин преди сключването на договора.

5. Потребителят съдейства на търговеца, доколкото е възможно и необходимо в разумни рамки, за да се установи дали причината за несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга към момента, посочен в член 11, параграф 2 или 3, в зависимост от случая, не се дължи на цифровата среда на потребителя. Задължението за сътрудничество е ограничено до технически наличните средства, които предполагат най-малка намеса в сферата на потребителя. Когато потребителят не оказва съдействие и когато търговецът е уведомил потребителя за тези изисквания по ясен и разбираем начин преди сключването на договора, потребителят носи тежестта на доказване по отношение на несъответствието, съществуващо към момента, посочен в член 11, параграф 2 или 3, в зависимост от случая.

#### Член 13

##### Средство за правна защита при непредоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга

1. Когато търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с член 5, потребителят отправя искане към търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга. Ако търговецът не предостави цифровото съдържание или цифровата услуга без неоправдано забавяне или в рамките на допълнителен срок, изрично уговорен между страните по договора, потребителят има право да развали договора.

2. Параграф 1 не се прилага, а потребителят има право да развали договора незабавно, когато:
- а) търговецът е обявил или от обстоятелствата е също толкова ясно, че няма да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга;
  - б) потребителят и търговецът са уговорили или от обстоятелствата при сключването на договора е ясно, че за потребителя е важен конкретен срок на предоставяне, а търговецът не предоставя цифровото съдържание или цифровата услуга до или в рамките на този срок.
3. При разваляне на договора от страна на потребителя съгласно параграф 1 или 2 от настоящия член, се прилагат съответно членове 15—18.

#### Член 14

##### Средства за правна защита при несъответствие

1. В случай на несъответствие потребителят има право да поиска цифровото съдържание или цифровата услуга да бъдат приведени в съответствие с договора, да получи пропорционално намаляване на цената или да развали договора при условията, предвидени в настоящия член.
2. Потребителят има право да поиска цифровото съдържание или цифровата услуга да бъдат приведени в съответствие с договора, освен ако това би било невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за търговеца, като се вземат предвид всички обстоятелства по случая, включително:
- а) стойността, която цифровото съдържание или цифровата услуга биха имали, ако нямаше несъответствие; и
  - б) значимостта на несъответствието.
3. Търговецът привежда цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора съгласно параграф 2 в разумен срок от момента, в който търговецът е бил уведомен от потребителя за несъответствието, безплатно и без значително неудобство за потребителя, като се отчита естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и целта, за която потребителят е поискал цифровото съдържание или цифровата услуга.
4. Потребителят има право на пропорционално намаление на цената в съответствие с параграф 5, когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят срещу заплащането на определена цена, или на разваляне на договора в съответствие с параграф 6 във всеки от следните случаи:
- а) използването на средството за правна защита за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора е невъзможно или непропорционално в съответствие с параграф 2;
  - б) търговецът не е привел цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора съгласно параграф 3;
  - в) възниква несъответствие независимо от опита на търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора;
  - г) несъответствието е от толкова сериозен характер, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора; или
  - д) търговецът е обявил или от обстоятелствата е ясно, че няма да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с договора в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.
5. Намалението в цената е пропорционално на обезценяването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени на потребителя, в сравнение със стойността, която цифровото съдържание или цифровата услуга биха имали, ако бяха в съответствие с договора.

Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят в рамките на определен срок срещу плащането на определена цена, намалението на цената се прилага за срока, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие с договора.

б. Когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят срещу плащането на определена цена, потребителят има право да развали договора само ако несъответствието не е незначително. Тежестта на доказване, че несъответствието е незначително се носи от търговеца.

#### Член 15

##### Упражняване на правото на разваляне

Потребителят упражнява правото си на разваляне на договора чрез съобщение до търговеца, в което излага решението си за разваляне на договора.

#### Член 16

##### Задължения на търговеца в случай на разваляне

1. В случай на разваляне на договора търговецът възстановява на потребителя всички суми, платени по договора.

Въпреки това, когато в договора се предвижда предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга срещу плащането на определена цена и в рамките на определен срок и цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие през известен срок преди развалянето на договора, търговецът възстановява на потребителя само пропорционалната част от платената цена, която съответства на срока, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие, както и частта от цената, заплатена от клиента предварително за срока, който би оставал, ако договорът не беше развален.

2. По отношение на личните данни на потребителя търговецът спазва задълженията, приложими съгласно Регламент (ЕС) 2016/679.

3. Търговецът също така се въздържа от използване на съдържание, различно от лични данни, което е предоставено или създадено от потребителя при използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, освен когато това съдържание:

- а) няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца;
- б) се отнася само до дейността на потребителя по използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца;
- в) е било обобщено заедно с други данни от търговеца и не може да бъде отделено или може да бъде отделено само при полагането на непропорционални усилия; или
- г) е било създадено съвместно от потребителя и други лица и други потребители могат да продължат да използват съдържанието.

4. Освен в случаите, посочени в параграф 3, буква а), б) или в), при поискване от потребителя търговецът предоставя на потребителя всяко съдържание, различно от лични данни, предоставено или създадено от потребителя при използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца.

Потребителят има право да извлича това цифрово съдържание безплатно, без да бъде възпрепятстван от търговеца, в разумен срок и в широко използван и машинночитим формат.

5. Търговецът може да възпрепятства всяко по-нататъшно използване на цифровото съдържание или цифровата услуга от потребителя, по-специално като направи цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или като блокира потребителския профил на потребителя, без да се засяга параграф 4.

#### Член 17

##### Задължения на потребителя при разваляне

1. След развалянето на договора потребителят не използва цифровото съдържание или цифровата услуга и не ги предоставя на трети лица.



2. Когато цифровото съдържание е предоставено на материален носител, потребителят, по искане и за сметка на търговеца, връща материалния носител на търговеца без неоправдано забавяне. Ако търговецът реши да поиска връщането на материалния носител, това искане се прави в срок от 14 дни от деня, в който търговецът е бил уведомен за решението на потребителя да развали договора.

3. Потребителят не е задължен да плаща за използването на цифровото съдържание или цифровата услуга в периода преди развалянето на договора, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие с договора.

#### Член 18

##### **Срокове и начини за възстановяване на суми от страна на търговеца**

1. Възстановяването на суми, дължими на потребителя от търговеца съгласно член 14, параграфи 4 и 5 или член 16, параграф 1 поради намаление на цената или разваляне на договора, се извършва без неоправдано забавяне и във всички случаи в срок от 14 дни от деня, в който търговецът е бил уведомен за решението на потребителя да упражни правото си да ползва намаление на цената или да развали договора.

2. Търговецът възстановява сумите, като използва начина на плащане, използван от потребителя при плащането на цифровото съдържание или цифровата услуга, освен ако потребителят не е изразил изрично съгласие за друго и при условие че на потребителя не се налагат никакви такси в резултат от възстановяването.

3. Търговецът не може да налага на потребителя никакви такси във връзка с възстановяването на суми.

#### Член 19

##### **Промяна на цифровото съдържание или цифровата услуга**

1. Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят или са достъпни за потребителя в рамките на определен срок, търговецът може да промени цифровото съдържание или цифровата услуга извън това, което е необходимо за поддържане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие, съгласно членове 7 и 8, ако са изпълнени следните условия:

а) в договора се предвижда такава възможност и се посочва основателна причина за промяната;

б) промяната не налага допълнително плащане от потребителя;

в) потребителят е информиран по ясен и разбираем начин за промяната; и

г) в случаите, посочени в параграф 2, потребителят е информиран в разумен предварителен срок на траен носител относно характеристиките и момента на промяната и правото да развали договора в съответствие с параграф 2 или възможността да запази цифровото съдържание или цифровата услуга без промяна в съответствие с параграф 4.

2. Потребителят има право да развали договора, ако промяната оказва отрицателно въздействие върху достъпа до цифровото съдържание или цифровата услуга или използването им от страна на потребителя, освен ако отрицателното въздействие е само незначително. В такъв случай потребителят има право да развали договора безплатно в рамките на 30 дни след получаване на информацията или от момента, в който цифровото съдържание или цифровата услуга бъдат променени от търговеца, като се прилага по-късната от двете дати.

3. Когато потребителят развали договора в съответствие с параграф 2 от настоящия член, се прилагат съответно членове 15-18.

4. Параграфи 2 и 3 от настоящия член не се прилагат, ако търговецът е дал възможност на потребителя да запази без допълнително плащане цифровото съдържание или цифровата услуга без промяна и цифровото съдържание или цифровата услуга продължават да бъдат в съответствие с договора.

## Член 20

**Право на регресен иск**

Когато търговецът носи отговорност пред потребителя за непредоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга или за несъответствие, дължащо се на действие или бездействие от страна на лице на предходен етап на веригата от сделки, търговецът има право да използва средства за правна защита срещу отговорното лице или отговорните лица по веригата от търговски сделки. Лицето, срещу което търговецът може да използва средства за правна защита, и съответните действия и условията за използването им се определят в националното право.

## Член 21

**Осигуряване на спазването**

1. Държавите членки осигуряват наличието на подходящи и ефективни средства, осигуряващи спазването на настоящата директива.
2. Средствата, посочени в параграф 1, включват разпоредби, съгласно които един или няколко от посочените по-долу органи или организации, определени в националното право, могат да предприемат действия съгласно националното право пред съдилищата или компетентните административни органи с цел да се осигури прилагането на националните разпоредби, транспониращи настоящата директива:
  - а) публични органи или техни представители;
  - б) организации на потребителите, които имат законен интерес да защитават потребителите;
  - в) професионални организации, които имат законен интерес да предприемат действия;
  - г) организации с нестопанска цел, организации или сдружения, които извършват дейност в областта на защитата на правата и свободите на субектите на данни по смисъла на член 80 от Регламент (ЕС) 2016/679.

## Член 22

**Задължителен характер**

1. Всяка договорна клауза, която във вреда на потребителя изключва прилагането на националните разпоредби, транспониращи настоящата директива, отклонява се от тях или изменя действието им, преди потребителят да уведоми търговеца за непредоставянето или несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или преди търговецът да уведоми потребителя за промените на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с член 19, не е обвързваща за потребителя, освен ако в настоящата директива не е предвидено друго.
2. Настоящата директива не възпрепятства търговците да предлагат на потребителите договорни условия, които надхвърлят предвидената в нея защита.

## Член 23

**Изменения на Регламент (ЕС) № 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО**

1. В приложението към Регламент (ЕС) 2017/2394 се добавя следната точка:

„28. Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 1)“.
2. В приложение I към Директива 2009/22/ЕО се добавя следната точка:

„17. Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 1)“.

## Член 24

**Транспониране**

1. Държавите членки приемат и публикуват законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива, до 1 юли 2021 г. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези разпоредби, считано от 1 януари 2022 г.

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 това позоваване се определят от държавите членки.

Държавите членки съобщават на Комисията текста на разпоредбите от националното право, които приемат в областта, уредена с настоящата директива.

2. Разпоредбите на настоящата директива се прилагат към предоставянето на цифрово съдържание или цифрови услуги, осъществявано, считано от 1 януари 2022 г., с изключение на членове 19 и 20 от настоящата директива, които се прилагат само към договори, сключени от тази дата.

#### Член 25

##### Преглед

Комисията прави преглед на прилагането на настоящата директива до 12 януари 2024 г. и представя доклад на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет. В доклада се разглежда, наред с другото, необходимостта от хармонизиране на правилата, приложими към договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги, различни от попадащите в обхвата на настоящата директива, включително предоставяните срещу реклами.

#### Член 26

##### Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

#### Член 27

##### Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Брюксел на 20 май 2019 година.

За Европейския парламент

Председател

A. TAJANI

За Съвета

Председател

G. CIAMBA