

# ДИРЕКТИВИ

## ДИРЕКТИВА (ЕС) 2019/2161 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 27 ноември 2019 година

за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и на директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на по-доброто прилагане и модернизирането на правилата за защита на потребителите в Съюза

(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) Член 169, параграф 1 и член 169, параграф 2, буква а) от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) предвиждат, че Съюзът трябва да допринася за постигането на високо равнище на защита на потребителите посредством мерки, приемани съгласно член 114 от ДФЕС. Член 38 от Хартата на основните права на Европейския съюз (наричана по-нататък „Хартата“) предвижда, че в политиките на Съюза трябва да се осигурява високо равнище на защита на потребителите.
- (2) Правото в областта на защитата на потребителите следва да се прилага ефективно в целия Съюз. Изчерпателната проверка за пригодност на правото в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара, извършена от Комисията през 2016 и 2017 г. в рамките на Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (наричана по-нататък „REFIT“), обаче заключи, че ефективността на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите е отслабена поради липсата на осведоменост, както на търговците, така и на потребителите и че съществуващите средства за защита биха могли да се използват по-често.
- (3) Съюзът вече предприе редица мерки за подобряване на осведомеността на потребителите, търговците и практикуващите юристи относно правата на потребителите и за подобряване на прилагането на правата на потребителите и средствата за защита. Все още обаче има пропуски в националното право по отношение на наистина ефективни и пропорционални санкции за възпиране и санкциониране на нарушенията в рамките на Съюза, недостатъчни индивидуални правни средства за защита на потребителите, претърпели вреди от нарушаването на националното законодателство, транспониращо Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(3)</sup>, и недостатъците по отношение на производството във връзка с искове за преустановяване на нарушения съгласно Директива 2009/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(4)</sup>. Преразглеждането на производството във връзка с исковете за преустановяване на нарушенията следва да бъде осъществено чрез отделен инструмент за изменение и замяна на Директива 2009/22/ЕО.

<sup>(1)</sup> ОВ С 440, 6.12.2018 г., стр. 66.

<sup>(2)</sup> Позиция на Европейския парламент от 17 април 2019 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 8 ноември 2019 г.

<sup>(3)</sup> Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно непоаялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

<sup>(4)</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).

- (4) Директиви 98/6/ЕО <sup>(5)</sup>, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС <sup>(6)</sup> на Европейския парламент и на Съвета включват изисквания за държавите членки да предвидят ефективни, пропорционални и възпиращи санкции, насочени към нарушенията на националните разпоредби, транспониращи тези директиви. Освен това, с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(7)</sup> се изисква държавите членки да предприемат правоприлагащи мерки, включително налагане на санкции, по ефективен, ефикасен, и координиран начин, за да се преустановят или забранят широко разпространените нарушения или широко разпространените нарушения със съюзно измерение.
- (5) Настоящите национални правила относно санкциите значително се различават в рамките на Съюза. В частност, не всички държави членки гарантират, че могат да бъдат налагани ефективни, пропорционални и възпиращи глоби на търговците, отговорни за широко разпространени нарушения или широко разпространени нарушения със съюзно измерение. Следователно съществуващите правила относно санкциите съгласно Директиви 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС следва да се подобрят и едновременно с това да се въведат нови правила относно санкциите в Директива 93/13/ЕИО на Съвета <sup>(8)</sup>.
- (6) Държавите членки следва да продължат да могат да избират вида на санкцията и да предвидят в своето национално право съответните процедури за налагането на санкции в случай на нарушения на директиви 93/13/ЕИО, 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС, изменени с настоящата директива.
- (7) За да улесни по-последователното прилагане на санкциите, по-специално в случай на нарушения в рамките на Съюза, широко разпространени нарушения и широко разпространени нарушения със съюзно измерение, съгласно определението в Регламент (ЕС) 2017/2394, в директиви 93/13/ЕИО, 98/6/ЕО, 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС следва да бъдат включени общи неизчерпателни и примерни критерии за налагането на санкции. Тези критерии следва да включват например естеството, тежестта, мащаба и продължителността на нарушението, както и всяко средство за защита, предоставено от търговеца на потребителите за причинената вреда. Наличието на повторни нарушения от един и същ извършител показва склонност към извършване на такива нарушения и поради това е съществен показател за тежестта на поведението и съответно необходимостта от увеличаване на размера на санкцията, за да се постигне ефективно възпиране. Финансовите ползи или избегнати загуби вследствие на нарушението следва да бъдат вземани под внимание, ако са налице съответните данни. Други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата по случая, също могат да се вземат под внимание.
- (8) Тези общи неизчерпателни и примерни критерии за налагане на санкциите може да не са приложими при вземане на решения относно санкциите за всяко нарушение, особено по отношение на маловажните нарушения. Държавите членки следва да вземат предвид и други общи принципи на правото, приложими при налагането на санкции, какъвто е например принципът на *non bis in idem* (забрана за повторно осъждане или наказание).
- (9) В съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394 компетентните органи на държавите членки, които координираното действие касае, трябва да предприемат всички необходими правоприлагащи мерки срещу търговеца, отговорен за широко разпространеното нарушение или за широко разпространеното нарушение със съюзно измерение, за да се постигне преустановяването или забраната на това нарушение. Когато е целесъобразно, те трябва да налагат санкции, например глоби или периодични наказателни плащания на търговеца, отговорен за широко разпространеното нарушение или за широко разпространеното нарушение със съюзно измерение. Правоприлагащите мерки трябва да се предприемат по ефективен, ефикасен и координиран начин, за да се преустанови или забрани широко разпространеното нарушение или широко разпространеното нарушение със съюзно измерение. Компетентните органи, които координираното действие касае, трябва да се стремят да предприемат правоприлагащи мерки едновременно в държавите членки, засегнати от това нарушение.
- (10) За да се гарантира, че органите на държавите членки могат да налагат ефективни, пропорционални и възпиращи санкции по отношение на широко разпространените нарушения и на широко разпространените нарушения със съюзно измерение, които са предмет на мерки за координирано разследване и прилагане на законодателството в съответствие с Регламент (ЕС) 2017/2394, глобите за такива нарушения трябва да бъдат въведени като елемент от

<sup>(5)</sup> Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 1998 г. относно защитата на потребителите при обозначаването на цените на стоките, предлагани на потребителите (ОВ L 80, 18.3.1998 г., стр. 27).

<sup>(6)</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).

<sup>(7)</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>(8)</sup> Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

санкциите. С цел да се гарантира, че глобите имат възпиращо действие, държавите членки следва да въведат в своето национално право максимални глоби за такива нарушения в размер на не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки. В определени случаи търговецът може да е група от дружества.

- (11) Както е предвидено в членове 9 и 10 от Регламент (ЕС) 2017/2394, при налагането на санкции следва да се обърне надлежно внимание, в зависимост от случая, на естеството, тежестта и продължителността на съответното нарушение. Налагането на санкции следва да е пропорционално и в съответствие с правото на Съюза и националното право, включително с приложимите процесуални гаранции, и с принципите, залегнали в Хартата. Накрая, наложените санкции следва да съответстват на естеството и цялостната действителна или вероятна вреда от нарушението на правото на Съюза за защита на интересите на потребителите. Правомощието за налагане на санкции трябва да се упражнява пряко от компетентните органи въз основа на собствената им компетентност или, когато е целесъобразно — чрез прибегване до други компетентни органи или други публични органи, или чрез даване на указания на определените органи, ако е приложимо, или чрез сезиране на съдилища, от чиято компетентност е да издадат необходимото решение, включително, когато е подходящо, чрез обжалване, в случай че заявлението за издаване на необходимото решение не е уважено.
- (12) Когато, в резултат от координираното действие по Регламент (ЕС) 2017/2394, един компетентен орган по смисъла на посочения регламент, налага глоба на търговеца, отговорен за широко разпространеното нарушение или за широко разпространеното нарушение със съюзно измерение, той следва да може да наложи глоба в размер на не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца във всички държави членки, засегнати от координираното действие по правоприлагане.
- (13) Държавите членки следва да не бъдат възпрепятствани да поддържат или да въвеждат в националното си право високи максимални глоби, основани на оборота, за широко разпространени нарушения или широко разпространени нарушения със съюзно измерение. Държавите членки следва също така да имат възможност да основат тези глоби на световния оборот на търговеца или да разширят правилата относно глобите, така че да се включат и други нарушения, които не са обхванати от разпоредбите на настоящата директива във връзка с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394. Изискването за определяне на размер на глобата от не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца не следва да се прилага към допълнителните правила на държавите членки относно периодичните наказателни плащания, например ежедневни глоби, за неспазване на всяко решение, заповед, временна мярка, ангажимент на търговеца или друга мярка, с цел преустановяване на нарушението.
- (14) В Директива 93/13/ЕИО следва да се включат правила относно санкциите с оглед на засилването на нейния възпиращ ефект. Държавите членки са свободни да вземат решения относно административните или съдебните производства за прилагане на санкции за нарушенията на посочената директива. По-специално административните органи или националните съдилища биха могли да налагат санкции, когато установят несправедливия характер на договорни клаузи, включително въз основа на съдебни производства, образувани от административен орган. Санкциите биха могли да бъдат налагани и от административните органи или националните съдилища, когато продавачът или доставчикът използва договорни клаузи, които при всички обстоятелства изрично се определят като несправедливи в националното право, както и когато продавачът или доставчикът използва договорни клаузи, считани за несправедливи по силата на окончателно обвързващо решение. Държавите членки биха могли да решат административните органи също така да имат правото да установяват несправедливия характер на договорни клаузи. Административните органи или националните съдилища биха могли също така да налагат санкции чрез същото решение, с което е установена несправедливостта на договорните клаузи. Държавите членки биха могли и да установят подходящи механизми за координиране на действията на национално равнище по отношение на индивидуалните средства за защита и санкции.
- (15) При разпределянето на приходите от глоби държавите членки следва да вземат предвид засилването на защитата на общия интерес на потребителите, както и на други защитени обществени интереси.
- (16) Държавите членки следва да гарантират, че са налице правни средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, с цел да се премахнат всички последици от тези нелоялни практики. Една ясна рамка за индивидуални правни средства за защита ще улесни правоприлагането от страна на частноправни субекти. Потребителят следва да има достъп до обезщетение за вреди и, когато е уместно — до намаляване на цената или прекратяване на договора, по пропорционален и ефективен начин. Държавите членки не следва да бъдат възпрепятствани да поддържат или въвеждат права за други правни средства за защита на потребителите, пострадали от нелоялни търговски практики, например ремонт или замяна, с цел да се гарантира пълното отстраняване на последиците от такива практики. Държавите членки следва да не бъдат възпрепятствани да определят условията за прилагането и последиците от правните средства за защита на потребителите. При прилагането на правните средства за защита може да се вземат предвид, когато е целесъобразно, тежестта и естеството на нелоялната търговска практика, прегрънените от потребителя вреди и други съответни обстоятелства, като например непропорционални действия или нарушаване на договора от страна на търговеца.

- (17) Проверката за пригодност на правото в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара и паралелното оценяване на Директива 2011/83/ЕС идентифицираха и редица области, където съществуващите правила на Съюза за защита на потребителите следва да се модернизират. Предвид непрекъснатото разработване на цифрови инструменти е необходимо адаптиране на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите.
- (18) По-предното класиране или всяко приоритетно позициониране на търговски оферти сред резултатите от онлайн търсене от доставчиците на функционалността за онлайн търсене, оказва голямо въздействие върху потребителите.
- (19) Класирането се отнася до относителната приоритетна позиция на предложенията на търговци или значимостта на представените резултати от търсенето, организирани или съобщени от доставчиците на функционалността за онлайн търсене, включително в резултат от използването на алгоритмична последователност, механизъм за класиране или механизъм за оценка, визуално осветяване или други средства за подчертаване, или комбинация от тях.
- (20) Във връзка с това приложение I към Директива 2005/29/ЕО следва да бъде изменено, за да се уточни, че практики, при които търговец предоставя информация на потребител под формата на резултати от търсене в отговор на онлайн заявка за търсене от потребителя, без да се посочва ясно наличието на платени реклами или плащания специално с цел постигане на по-предно класиране на продуктите сред резултатите от търсенето, следва да бъдат забранени. Когато търговецът пряко или непряко е платил на доставчика на функционалността за онлайн търсене за да получи по-предно класиране на даден продукт сред резултатите от търсенето, доставчикът на функционалността за онлайн търсене следва да уведоми потребителите за този факт в сбита, лесно достъпна и разбираема форма. Непрякото плащане би могло да е под формата на приемане от страна на търговеца на допълнителни задължения към доставчика на функционалността за онлайн търсене без значение тяхното естество конкретно с цел по-предно класиране. Непрякото плащане би могло да се състои от по-висока комисиона на операция, както и от различни схеми за обезщетение, които водят конкретно до по-предно класиране. Плащания за общи услуги, например комисиона за включване в списък или абонаменти за членство, които включват широк спектър от функционалности, предлагани от доставчика на функционалността за онлайн търсене на търговеца, не следва да се считат за плащане специално с цел постигане на по-предно класиране на продуктите, при условие че тези плащания не са предназначени за постигането на по-предно класиране. Функционалността за онлайн търсене може да се предоставя от различни видове онлайн търговци, включително посредници, като например онлайн места за търговия, търсачки и уебсайтове за сравняване.
- (21) Изискванията за прозрачност по отношение на основните параметри, определящи класирането, се уреждат също с Регламент (ЕС) 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(9)</sup>. Изискванията за прозрачност съгласно посочения регламент обхващат широк спектър от онлайн посредници, включително онлайн местата за търговия, но се прилагат само между търговци и онлайн посредници. Поради това в Директива 2005/29/ЕО следва да се въведат подобни изисквания за прозрачност, с които да се гарантира подходяща прозрачност спрямо потребителите, с изключение на случаите на доставчици на онлайн търсачки, за които в посочения регламент вече се изисква да определят основните параметри, които поотделно или съвместно са най-важни при определяне на класирането, както и относителната важност на тези основни параметри, като на търсачката на тези доставчици се публикува описание на посочените параметри, до което е осигурен лесен и публичен достъп и чийто текст е на ясен и разбираем език.
- (22) Търговците, предоставящи възможност на потребителите за търсене на стоки и услуги, например пътуване, настаняване и развлекателни дейности, предлагани от различни търговци или от потребители, следва да уведомяват потребителите за основните параметри по подразбиране, определящи класирането на офертите, представени на потребителя в отговор на заявката за търсене, и тяхната относителна важност в сравнение с други параметри. Тази информация следва да е кратка и с лесен, приоритетен и пряк достъп. Параметри, определящи класирането, означава всички общи критерии, процеси и конкретни сигнали, включени в алгоритмите или другите механизми за промяна или поставяне на по-задно място в класирането.
- (23) Изискването за информация по отношение на основните параметри, определящи класирането не засяга Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(10)</sup>. От търговците не следва да се изисква да разкриват подробното функциониране на техните механизми за класиране, включително алгоритмите. Търговците следва да предоставят общо описание на основните параметри, определящи класирането, в което се обясняват основните параметри по подразбиране, използвани от търговеца, и тяхната относителна важност в сравнение с други параметри, но това описание не е необходимо да бъде представяно по персонализиран начин за всяка отделна заявка за търсене.

<sup>(9)</sup> Регламент (ЕС) 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 г. за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги (ОВ L 186, 11.7.2019 г., стр. 57).

<sup>(10)</sup> Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2016 г. относно защитата на неразкрити ноу-хау и търговска информация (търговски тайни) срещу тяхното незаконно придобиване, използване и разкриване (ОВ L 157, 15.6.2016 г., стр. 1).

- (24) Когато продуктите се предлагат на потребители на онлайн места за търговия, предоставянето на предоговорна информация съгласно изискванията на Директива 2011/83/ЕС става с участието както на доставчика на мястото за онлайн търговия, така и на доставчика трета страна. В резултат от това потребителите, които използват онлайн места за търговия, могат да не разбират добре кои са техните договорни партньори и по какъв начин са засегнати техните права и задължения.
- (25) Онлайн местата за търговия следва да се определят за целите на директиви 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС по начин, подобен на този в Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(11)</sup> и Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(12)</sup>. Определението за „онлайн места за търговия“ следва обаче да бъде актуализирано и формулирано така, че да бъде по-неутрално от технологична гледна точка, с цел да се обхванат новите технологии. Поради това е удачно вместо понятието „уебсайт“, да се използва софтуер, включително уебсайт, част от уебсайт или приложение, управлявано от търговеца или от негово име, в съответствие с понятието „онлайн интерфейс“, както е предвидено в Регламент (ЕС) 2017/2394 и Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(13)</sup>.
- (26) Следователно в директиви 2005/29/ЕО и 2011/83/ЕС следва да се предвидят специфични изисквания за информация за онлайн местата за търговия, с цел да се информират потребителите, които ги използват, относно основните параметри, определящи класирането на офертите и дали сключват договор с търговец или с лице, различно от търговец, като например друг потребител.
- (27) Доставчиците на онлайн места за търговия следва да уведомяват потребителите дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или лице, различно от търговец, въз основа на направеното до тях заявление от третата страна. Когато третата страна, която предлага стоките, услугите или цифровото съдържание, заяви, че статутът ѝ е на лице, различно от търговец, доставчиците на онлайн места за търговия следва да предоставят кратко изявление, че правата на потребителите, произтичащи от правото на Съюза в областта на защитата на потребителите, не се прилагат за сключения договор. Освен това потребителите следва да бъдат информирани за това как се разпределят свързаните с договора задължения между третите страни, предлагащи стоките, услугите или цифровото съдържание, и доставчиците на онлайн места за търговия. Информацията следва да се предостави по ясен и разбираем начин, а не само в стандартните общи условия или в подобни договорни документи. Изискванията за предоставяне на информация от страна на доставчиците на онлайн места за търговия следва да бъдат пропорционални. Необходимо е тези изисквания да постигат баланс между висока степен на защита на потребителите и конкурентоспособността на доставчиците на онлайн места за търговия. От доставчиците на онлайн места за търговия не следва да се изисква да посочват конкретните потребителски права, когато ги информират за тяхната неприложимост. Това не засяга изискванията за предоставяне на информация на потребителите, предвидени в Директива 2011/83/ЕС, и по-специално в член 6, параграф 1 от нея. Информацията относно отговорността за гарантирането на правата на потребителите, която трябва да се предостави, зависи от договорните споразумения между доставчиците на места за онлайн търговия и съответните търговци трети страни. Доставчикът на онлайн място за търговия може да посочи, че търговецът трета страна, е единственият, който отговаря за гарантирането на правата на потребителите, или да опише своите конкретни отговорности, когато този доставчик поема отговорност за определени аспекти на договора, например доставка или упражняване на правото на отказ.
- (28) В съответствие с член 15, параграф 1 от Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(14)</sup>, от доставчиците на онлайн места за търговия не следва да се изисква да проверяват правния статут на доставчиците трети страни. Вместо това доставчиците на онлайн места за търговия следва да изискват от доставчици трети страни на онлайн места за търговия да посочват своя статут на търговци или на лица, различни от търговци, за целите на правото в областта на защита на потребителите и да предоставят тази информация на доставчика на онлайн мястото за търговия.
- (29) Като се има предвид бързото технологично развитие по отношение на онлайн местата за търговия и необходимостта от гарантиране на високо равнище на защита на потребителите, държавите членки следва да могат да приемат или да поддържат конкретни допълнителни мерки за тази цел. Тези разпоредби следва да са пропорционални, недискриминационни и да не нарушават Директива 2000/31/ЕО.

<sup>(11)</sup> Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

<sup>(12)</sup> Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета от 6 юли 2016 г. относно мерки за високо общо ниво на сигурност на мрежите и информационните системи в Съюза. (ОВ L 194, 19.7.2016 г., стр. 1).

<sup>(13)</sup> Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 г. за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиването или мястото на установяване на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 60 I, 2.3.2018 г., стр. 1).

<sup>(14)</sup> Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) (ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1).

- (30) Определенията за „цифрово съдържание“ и „цифрови услуги“ в Директива 2011/83/ЕС следва да се приведат в съответствие с определенията в Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(15)</sup>. Цифровото съдържание, обхванато от Директива (ЕС) 2019/770, включва еднократно предоставяне, поредица от отделни действия по предоставяне или непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок. Елементът на непрекъснато предоставяне не следва непременно да изисква дългосрочно предоставяне. Случаи като излъчването в интернет (уебстриймिंग) на видеоклипове следва да се считат за непрекъснато предоставяне в рамките на определен срок, независимо от действителната продължителност на аудиовизуалния файл. Поради това може да е трудно да се направи разграничение между различните видове цифрово съдържание и цифрови услуги, тъй като и двете могат да включват непрекъснато предоставяне от търговеца през целия период на договора. Примери за цифрови услуги са услугите за споделяне на образ и звук и друг хостинг на файлове, текстообработка или игри, предлагани в облака, съхранение в облак, уеб поща, социални медии и приложения в облак. Непрекъснатото участие на доставчика на услуги обосновава прилагането на правилата за право на отказ, предвидени в Директива 2011/83/ЕС, която ефективно позволява на потребителите да тестват услугата и да решат, в рамките на 14-дневен срок от сключване на договора, дали желаят да я ползват и занаят или не. Много договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, се характеризират с еднократно действие от страна на търговеца по предоставяне на потребителя на определен елемент или елементи от цифрово съдържание, например определени музикални или видео файлове. Договорите за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, остават предмет на изключение от правото на отказ, предвидено в член 16, първа алинея, буква м) от Директива 2011/83/ЕС, в която се предвижда, че потребителят губи правото си на отказ след започване на изпълнението на договора, например при изтегляне или стрийминг на съдържанието, в случай че потребителят е дал предварително изрично съгласие за започване на изпълнението по време на срока на отказ и е потвърдил, че по този начин е изгубил правото си на отказ. При съмнение дали договорът представлява договор за услуга или договор за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, следва да се прилагат правилата за правото на отказ при услугите.
- (31) Цифровото съдържание и цифровите услуги често се предоставят онлайн по силата на договори, съгласно които потребителят не плаща цена, но предоставя лични данни на търговеца. Директива 2011/83/ЕС вече се прилага за договорите за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя върху материален носител (а именно предоставяне на онлайн цифрово съдържание), независимо от това дали потребителят плаща парична цена или предоставя лични данни. Въпреки това посочената директива се прилага само за договори за услуги, включително договори за цифрови услуги, съгласно които потребителите плащат или се задължават да платят дадена цена. Следователно посочената директива не се прилага за договори за цифрови услуги, при които потребителят предоставя лични данни на търговеца без да заплаща цена. Като се имат предвид техните прилики и взаимозаменяемостта на платените цифрови услуги и цифровите услуги, предоставени в замяна на лични данни, те следва да се уреждат от същите правила съгласно посочената директива.
- (32) Следва да се гарантира съгласуваност между приложното поле на Директива 2011/83/ЕС и Директива (ЕС) 2019/770, която се прилага за договори за предоставяне на цифрово съдържание или на цифрови услуги, при които потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца.
- (33) Следователно приложното поле на Директива 2011/83/ЕС следва да бъде разширено, за да обхване и договорите, при които търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрова услуга на потребителя, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни. Подобно на договорите за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, посочената директива следва да се прилага всеки път когато потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца, освен когато личните данни, предоставени от потребителя, са обработени изключително от търговеца с цел предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга и търговецът не обработва тези данни с никаква друга цел. Всяка обработка на лични данни следва да бъде в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(16)</sup>.
- (34) За да се гарантира пълно съответствие с Директива (ЕС) 2019/770, в случаите, когато цифровото съдържание и цифровите услуги не се предоставят срещу цена, Директива 2011/83/ЕС също така не следва да се прилага за ситуации, при които търговецът събира лични данни с единствената цел да изпълни законовите изисквания, които са приложими спрямо него. Такива ситуации могат да включват например случаите, когато регистрацията на потребителя се изисква съгласно приложимите закони за целите на сигурността и идентификацията.

<sup>(15)</sup> 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).

<sup>(16)</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).

- (35) Директива 2011/83/ЕС също така не следва да се прилага за ситуации, при които търговецът събира само метаданни, например информация за устройството на потребителя или неговата история на сърфиране, освен когато това се счита за договор съгласно националното право. Тя също така не следва да се прилага за ситуации, при които потребителят, без да е сключил договор с търговеца, е обект на реклами, което е с цел единствено да получи достъп до цифрово съдържание или цифрова услуга. Държавите членки следва обаче да са свободни да разширят приложението на посочената директива, за да включат, или по някакъв друг начин да уредят, и ситуацияите, които са изключени от обхвата на същата директива.
- (36) 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 показва 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 друг такъв софтуер или хардуер и да използват обменената информация. Понятието за съвместимост е определено в Директива (ЕС) 2019/770.
- (37) Съгласно член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8 от Директива 2011/83/ЕС от търговците се изисква, съответно за договорите извън търговския обект и за договорите от разстояние, да получат предварителното изрично съгласие на потребителя, за да започнат изпълнението преди изтичане на срока за отказ. Член 14, параграф 4, буква а) от посочената директива предвижда договорна санкция, когато това изискване не е изпълнено от търговеца, а именно че потребителят не трябва да плаща за предоставените услуги. Изискването за получаване на предварителното изрично съгласие на потребителя съответно се отнася само за услугите, включително и за цифрови услуги, които се предоставят срещу заплащане на цена. Затова е необходимо да се изменят член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8, за да се уточни, че изискването за търговците да изискват предварителното изрично съгласие на потребителите се прилага само за договори за услуги, които задължават потребителя да плати.
- (38) В член 16, първа алинея, буква м) от Директива 2011/83/ЕС се предвижда изключение от правото на отказ по отношение на цифровото съдържание, което не се предоставя на материален носител, ако потребителят е дал предварително изрично съгласие изпълнението да започне преди изтичане на срока за отказ и е потвърдил, че знае, че по този начин губи правото си на отказ. В член 14, параграф 4, буква б) от посочената директива се предвижда договорна санкция, когато това изискване не е изпълнено от търговеца, а именно потребителят не трябва да плаща за използваната цифрова услуга. Изискването за получаване на предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя съответно се отнася само за услугите за цифрово съдържание, което се предоставя срещу заплащане на цена. Затова е необходимо да се измени член 16, първа алинея, буква м), за да се уточни, че изискването за търговците да получат предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителите се прилага само за договори, които задължават потребителя да плати.
- (39) Член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО определя изискванията за предоставяне на информация относно „офертата за покупка“ на продукт на определена цена. Тези изисквания за предоставяне на информация вече се прилагат на етапа на рекламиране, докато Директива 2011/83/ЕС налага същите и други изисквания за по-подробна информация на по-късен етап преди сключване на договора (а именно непосредствено преди потребителят да сключи договора). Следователно от търговците може да се изисква да предоставят същата информация на етапа на рекламиране (например онлайн реклама на медиен уебсайт) и на етапа преди сключване на договора (например на страниците на своите онлайн магазини).
- (40) Изискванията за предоставяне на информация съгласно член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО включват информиране на потребителя относно политиката на търговеца за разглеждане на жалби. Изводите от проверката за пригодност на правото в областта на защитата на потребителите и предлагането на пазара показват, че тази информация е най-важна на етапа преди сключване на договора, който се урежда от Директива 2011/83/ЕС. Поради тази причина изискването за предоставяне на тази информация в офертите за покупка на етапа на рекламиране съгласно Директива 2005/29/ЕО следва да се заличи.
- (41) Член 6, параграф 1, буква з) от Директива 2011/83/ЕС изисква от търговците да предоставят на потребителите преддоговорна информация относно правото на отказ, включително стандартния формуляр за отказ, посочен в приложение I, част Б към посочената директива. Член 8, параграф 4 от същата директива предвижда по-опростени изисквания за предоставяне на преддоговорна информация, ако договорът се сключва чрез средство за комуникация от разстояние, което позволява ограничено място или време за предоставяне на информацията, например по телефона, чрез гласово управляеми продавач-консултанти или чрез SMS съобщение. Задължителната преддоговорна информация, която да се предостави на или чрез това конкретно средство за комуникация от разстояние, включва предоставянето на информация, която се отнася до правото на отказ, посочено в член 6, параграф 1, буква з). В

съответствие с това тя включва и предоставянето на стандартния формуляр за отказ, посочен в приложение I, част Б. Предоставянето на формуляра за отказ обаче е невъзможно, когато договърът е сключен чрез средство като телефон или гласово управление продавач-консултант и може да не е технически осъществимо по удобен начин чрез други средства за комуникация от разстояние, обхванати от член 8, параграф 4. Затова е целесъобразно да се изключи предоставянето на стандартния формуляр за отказ от информацията, която търговците трябва да предоставят във всички случаи на или чрез конкретните средства за комуникация от разстояние, използвани за сключване на договора по член 8, параграф 4.

- (42) Член 16, първа алинея, буква а) от Директива 2011/83/ЕС предвижда изключение от правото на отказ по отношение на договорите за услуги, които са изцяло изпълнени, ако изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя и с потвърждение, че той ще загуби правото си на отказ, след като договърът бъде изцяло изпълнен от търговеца. От друга страна член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8 от посочената директива, в които се уреждат задълженията на търговеца в ситуации, когато изпълнението на договора е започнало преди изтичането на срока на право на отказ, изискват от търговеца само да получи предварителното изрично съгласие на потребителя, но не и потвърждение, че правото на отказ ще бъде изгубено след пълното изпълнение на договора. За да се гарантира съгласуваност между тези разпоредби, в член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8 е необходимо да се добави задължение за търговеца да получи и потвърждение от потребителя, че правото на отказ ще бъде изгубено след пълното изпълнение на договора, ако потребителят е задължен да плати съгласно договора. В допълнение формулировката на член 16, първа алинея, буква а) следва да се измени, за да се вземат предвид промените в член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8, съгласно които изискването за търговците да получат предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя се прилага само за договори за услуги, които задължават потребителя да плати. Държавите членки обаче следва да може да избират да не прилагат изискването за получаване на потвърждение от потребителя, че правото на отказ ще бъде загубено след пълното изпълнение по отношение на договори за услуги, при които потребителят изрично е поискал посещение от страна на търговеца с цел извършване на дейности по ремонт. В член 16, първа алинея, буква в) от посочената директива се предвижда изключение от правото на отказ в случай на договори за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или недвусмислено персонализирани. Това изключение обхваща например изработването и монтажа на мебели по поръчка в дома на потребителя, когато това се извършва в рамките на един договор за продажба.
- (43) Изключението от правото на отказ, предвидено в член 16, първа алинея, буква б) от Директива 2011/83/ЕС, следва да се счита, че се прилага и за договори за отделни доставки на несвързана с мрежата енергия, тъй като нейната цена зависи от колебанията на стоковите пазари или на енергийните пазари, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и които могат да настъпят по време на срока за отказ.
- (44) В член 14, параграф 4 от Директива 2011/83/ЕС се определят условията, при които, в случай на упражняване на правото на отказ, потребителят не поема разходите за извършване на услугите, предоставяне на комунални услуги и предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител. Когато някое от тези условия е изпълнено, потребителят няма задължението да плати цената за услугата, комуналните услуги или цифровото съдържание, получени преди упражняване на правото на отказ. Що се отнася до цифровото съдържание, едно от тези некумулятивни условия, а именно това по член 14, параграф 4, буква б), точка iii), е липсата на потвърждение на договора, което включва потвърждение за предварителното изрично съгласие на потребителя за това да започне изпълнението на договора преди изтичане на срока за отказ и потвърждение, че в резултат от това правото на отказ се губи. Това условие обаче не е включено сред условията за загубване на правото на отказ в член 16, първа алинея, буква м) от посочената директива, което създава несигурност по отношение на възможността за потребителите да се позоват на член 14, параграф 4, буква б), точка iii), когато другите две условия, предвидени в член 14, параграф 4, буква б), са изпълнени и в резултат на това правото на отказ е загубено в съответствие с член 16, първа алинея, буква м). Следователно условието, предвидено в член 14, параграф 4, буква б), точка iii), следва да бъде добавено към член 16, първа алинея, буква м), за да се даде възможност на потребителя да упражни правото си на отказ, когато това условие не е изпълнено, и съответно да претендира за правата, уредени в член 14, параграф 4.
- (45) Търговците могат да индивидуализират цената в офертите си за конкретни потребители или категории потребители въз основа на автоматизирано вземане на решение и профилиране на поведението на потребителите, което позволява на търговците да преценят покупателната способност на потребителите. Поради това потребителите следва да са ясно информирани, когато цената, която им се представя, е индивидуализирана въз основа на автоматизирано решение, за да могат да вземат под внимание потенциалните рискове при своето решение за покупка. Следователно към Директива 2011/83/ЕС следва да се добави специфично изискване за предоставяне на информация на потребителите, когато цената е индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения. Това изискване за предоставяне на информация не следва да се прилага за техники като „динамично“ ценообразуване или образуване на цената „в реално време“, които са свързани с промяна на цената по изключително гъвкав и бърз начин в отговор на



търсенето на пазара, когато тези техники не включват индивидуализиране въз основа на автоматизирано вземане на решения. Изискванията за предоставяне на информация не засягат Регламент (ЕС) 2016/679, в който се предвижда, наред с другото, правото на физическите лица да не бъдат обект на автоматизирано вземане на индивидуални решения, включително профилиране.

- (46) Предвид технологичното развитие е необходимо да се премахне посочването на номер на факс в списъка със средствата за комуникация в член 6, параграф 1, буква в) от Директива 2011/83/ЕС, тъй като понастоящем факсът се използва рядко и е до голяма степен остаряло средство.
- (47) Потребителите все повече разчитат на отзиви и препоръки от други потребители, когато вземат решения за покупка. Поради това, когато търговците предоставят достъп до потребителски отзиви за продукти, те следва да информират потребителите за наличието на процеси или процедури, с които се гарантира, че публикуваните отзиви са от потребители, които действително са използвали или закупили продуктите. При наличието на такива процеси или процедури, търговците следва да предоставят информация за начина, по който се извършват проверките, както и ясна информация на потребителите за това как се обработват отзивите, например дали се публикуват всички отзиви – както положителните, така и отрицателните, или дали тези отзиви са били спонсорирани или повлияни от договорно отношение с търговец. Нещо повече, поради това следва да се счита, че е неелойна търговска практика да бъдат заблуждавани потребителите, като се твърди, че отзивите за даден продукт са били предоставени от потребители, които действително са го използвали или закупили, когато не са предприети разумни и пропорционални мерки, за да се гарантира, че отзивите са от такива потребители. Такива стъпки биха могли да включват технически средства за проверка на надеждността на лицето, което публикува отзив, например като се изисква информация, с която да се потвърди, че потребителят действително е използвал или закупил продукта.
- (48) Разпоредбите на настоящата директива относно потребителските отзиви и препоръки не засягат обичайната и законосъобразна рекламна практика на преувеличени изявления или изявления, които не трябва да се приемат буквално.
- (49) На търговците следва също така да бъде забранено да дават фалшиви потребителски отзиви и препоръки, като например „харесвания“ в социалните медии, или да упълномощават други лица да правят това, за да рекламират продуктите си, както и да им бъде забранено да манипулират потребителските отзиви и препоръки, като например се публикуват само положителни отзиви и се заличават отрицателните. Такава практика може да се получи и чрез екстраполация на социални препоръки, когато положителното взаимодействие на ползвателя с определено онлайн съдържание се свързва или прехвърля към различно, но свързано съдържание, като се създава впечатление, че ползвателят изразява положителна позиция и спрямо свързаното съдържание.
- (50) На търговците следва да бъде забранено да препродават на потребителите билети за културни и спортни прояви, които са придобили чрез използване на софтуер като „ботове“, който им дава възможност да купуват билети в количество, надвишаващо техническите ограничения, наложени от първичния продавач на билети, или да заобиколят всички други технически средства, въведени от първичния продавач, за да гарантира достъп до билетите за всички лица. Тази забрана не засяга други национални мерки, които държавите членки могат да предприемат, за да защитят законните интереси на потребителите и да осигурят провеждането на политиката в областта на културата и широк достъп на всички лица до културни и спортни събития, като например регулират цената за препродажба на билетите.
- (51) Член 16 от Хартата гарантира свободата на стопанска инициатива в съответствие с правото на Съюза и с националните законодателства и практики. Предлагането в държавите членки на стоки като идентични една с друга, когато всъщност между техния състав или характеристики има значителна разлика, обаче може да въведе потребителите в заблуждение и да ги подтикне да вземат решение за сделка, което в противен случай не биха взели.
- (52) Такава практика може да бъде разглеждана като противоречаща на Директива 2005/29/ЕО въз основа на оценка на относимите елементи за всеки конкретен случай. За да се улесни прилагането на съществуващото право на Съюза от органите за защита на потребителите и органите по храните в държавите членки, в Известието на Комисията от 29 септември 2017 г. относно „прилагането на законодателството на ЕС в областта на храните и защитата на потребителите спрямо проблеми, свързани с разлики в качеството на продуктите – специфичният случай с храните“, бяха предоставени указания за прилагането на действащите правила на Съюза при ситуации на разлики в качеството на храните. В този контекст Съвместният изследователски център на Комисията представи на 25 април 2018 г. „Рамка за подбор и тестване на храните с цел оценка на свързани с качеството характеристики: обща методика за тестване на ЕС“.
- (53) При липсата на изрична разпоредба обаче опитът от прилагането показва, че потребителите, търговците и компетентните национални органи може да не са наясно с това кои търговски практики може да са в противоречие с Директива 2005/29/ЕО. Поради това посочената директива следва да бъде изменена, за да се гарантира правната сигурност както за търговците, така и за правоприлагащите органи, като се разгледа изрично въпросът за

предлагането на стока като идентична на стока, предлагана на пазара на други държави членки, когато тази стока се различава значително по състав и характеристики. Компетентните органи следва да оценяват и разглеждат подобни практики според всеки конкретен случай в съответствие с Директива 2005/29/ЕО, изменена с настоящата директива. При извършване на оценката компетентният орган следва да вземе под внимание дали това разграничаване може лесно да бъде установено от потребителите, правото на търговеца да адаптира стоки от една и съща марка спрямо различните географски пазари заради законосъобразни и обективни фактори, например национално право, наличност или сезонност на суровини или доброволни стратегии за подобряване на достъпа до здравословни и питателни храни, както и правото на търговците да предлагат стоки от същата марка в опаковки с различно тегло или обем на различните географски пазари. Компетентните органи следва да оценят дали това разграничаване може лесно да бъде установено от потребителите, като проверят наличието и адекватността на информацията. Важно е потребителите да са информирани за наличието на разлика в стоките поради законосъобразни и обективни фактори. Търговците следва да са свободни да предоставят тази информация по различни начини, които осигуряват на потребителите достъп до необходимата информация. Търговците по принцип би следвало да предпочитат алтернативни начини за предоставянето на информация от този за предоставяне на информация върху етикета на стоките. Следва да се спазват съответните действащи в Съюза секторни правила и правила за свободно движение на стоки.

- (54) Въпреки че продажбите извън търговски обект представляват законосъобразен и трайно установен канал за продажби, като продажбите в търговските обекти на търговеца и продажбите от разстояние, някои особено агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажба, свързани с посещенията на дома на потребителя или по време на екскурзии, посочени в член 2, параграф 8 от Директива 2011/83/ЕС, могат да поставят потребителите под натиск да закупят стоки или услуги, които в противен случай не биха купили или да извършат покупки на завишени цени, често включващи незабавно плащане. Такива практики често са насочени към по-възрастните или други уязвими потребители. Някои държави членки считат тези практики за нежелани и смятат за необходимо да ограничат определени форми и аспекти на продажби извън търговски обект по смисъла на Директива 2011/83/ЕС като агресивни и заблуждаващи практики на предлагане или продажби на продукти чрез нежелани посещения в дома на потребителя или екскурзии. Когато тези ограничения са приети от съображения, различни от защитата на потребителите, например обществения интерес или зачитане на личния живот на потребителите, защитени от член 7 от Хартата, те не попадат в приложното поле на Директива 2005/29/ЕО.
- (55) В съответствие с принципа на субсидиарност и за да се улесни прилагането, следва да се поясни, че Директива 2005/29/ЕО не нарушава свободата на държавите членки да приемат национални разпоредби, за да защитят допълнително законните интереси на потребителите срещу нелоялни търговски практики, свързани с нежелани посещения от търговци в личните им домове с цел предлагане или продажба на продукти, или по отношение на екскурзии, организирани от търговец с цел или ефект рекламиране или продажба на продукти на потребителите, когато тези разпоредби са обосновани от мотиви за защита на потребителите. Всички такива разпоредби следва да бъдат пропорционални и недискриминационни, както и да не забраняват тези канали за продажби като такива. В националните разпоредби, приети от държавите членки, би могло например да се определя времето през деня, когато посещения в домовете на потребителите, без изрично искане от тяхна страна, не се допускат, или да се забранят подобни посещения, когато потребителят ясно е заявил, че подобни посещения са неприемливи, или да се предвиди процедурата на плащане. Освен това чрез подобни разпоредби биха могли да се установят повече правила за защита на потребителите в областите, хармонизирани от Директива 2011/83/ЕС. Поради това Директива 2011/83/ЕС следва да се измени, за да позволи на държавите членки да приемат национални мерки за предоставяне на по-дълъг срок за отказ, както и дерогация от специфичните изключения от правото на отказ. От държавите членки се изисква да уведомят Комисията за всички национални разпоредби, които са приети във връзка с това, за да може Комисията да предостави тази информация на всички заинтересовани страни и да следи за пропорционалния характер и законността на тези мерки.
- (56) По отношение на агресивни и заблуждаващи практики в контекста на прояви, организирани на места, различни от търговския обект, Директива 2005/29/ЕО не засяга условията за установяване или разрешителните режими, които държавите членки могат да наложат на търговците. Освен това посочената директива не засяга националното договорно право, и по-специално правилата относно валидността на договора, сключването му или последиците от него. Агресивните и заблуждаващи практики в контекста на прояви, организирани на места, различни от търговските обекти, могат да бъдат забранени въз основа на оценка на всеки отделен случай съгласно членове 5—9 от посочената директива. В допълнение в приложение I към посочената директива се съдържа обща забрана на практики, при които търговецът създава впечатление, че не действа за цели, свързани с неговата дейност, както и практики, с които се създава впечатление, че потребителят не може да напусне обекта, докато не се изготви договор. Комисията следва да оцени дали с настоящите правила се осигурява подходящо равнище на защита на потребителите, както и удачни инструменти, с които държавите членки да се справят ефективно с тези практики.

- (57) Настоящата директива не следва да засяга аспекти на националното договорно право, които не са уредени от нея. По тази причина настоящата директива не следва да засяга националното договорно право, уреждащо например сключването или валидността на договор в случаи като липса на съгласие или неразрешена търговска дейност.
- (58) За да се гарантира, че гражданите имат достъп до актуална информация относно потребителските си права и извънсъдебно уреждане на спорове, онлайн порталът за достъп, който предстои да бъде разработен от Комисията, доколкото е възможно, следва да бъде лесен за използване, да подлежи на адаптация, да бъде лесно достъпен и използваем от всички, включително и от хората с увреждания (с „универсален дизайн“).
- (59) В съответствие със Съвместната политическа декларация от 28 септември 2011 г. на държавите членки и на Комисията относно обяснителните документи <sup>(17)</sup>, държавите членки се ангажираха, в случаите, когато има основание за това, да придружат уведомлението за мерките за транспониране с един или повече документи, които обясняват връзката между компонентите на директивата и съответните части от националните инструменти за транспониране. По отношение на настоящата директива законодателят счита, че предоставянето на тези документи е обосновано.
- (60) Доколкото целите на настоящата директива, а именно по-добро прилагане и модернизиране на правото в областта на защита на потребителите не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а поради естеството на проблема, който обхваща целия Съюз, могат да бъдат постигнати по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигането на тези цели,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

#### Член 1

### Изменение на Директива 93/13/ЕИО

В Директива 93/13/ЕИО се добавя следният член:

„Член 8б

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
2. Държавите членки могат да ограничат тези санкции до ситуации, при които договорните клаузи изрично се определят като неравноправни при всички обстоятелства в националното право или когато ладен продавач или доставчик продължава да употребява договорни клаузи, които са обявени за неравноправни в окончателно решение, взето в съответствие с член 7, параграф 2.
3. Държавите членки гарантират, че при налагането на санкции се вземат предвид следните неизчерпателни и примерни критерии, когато е целесъобразно:
  - а) естеството, тежестта, мащабът и продължителността на нарушението;
  - б) предприетите от продавача или доставчика действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
  - в) всякакви предходни нарушения на продавача или доставчика;
  - г) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от продавача или доставчика вследствие на нарушението, ако има съответни данни за това;
  - д) санкциите, наложени на продавача или доставчика за същото нарушение в друга държава членка при трансгранични случаи, когато информацията за тези санкции е налична посредством механизма, създаден по силата на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета (\*);
  - е) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

<sup>(17)</sup> ОВ С 369, 17.12.2011 г., стр. 14.

4. Без да се засяга параграф 2 от настоящия член, държавите членки гарантират, че когато трябва да се налагат санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394, те включват или възможността за налагане на глоби чрез административни процедури или за откриване на съдебни производства за налагането на глоби, или и двете, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на продавача или доставчика в съответната държава членка или държави членки.

5. За случаите, когато трябва да се наложи глоба в съответствие с параграф 4, но не е налична информация за годишния оборот на продавача или доставчика, държавите членки въвеждат възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 2 000 000 EUR.

6. Държавите членки нотифицират на Комисията до 28 ноември 2021 г. правилата и мерките, посочени в параграф 1, и я нотифицират без забавяне за всяко последващо изменение, което ги засяга.

(\* 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).“

## Член 2

### Изменения на Директива 98/6/ЕО

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

1) Въмква се следният член:

#### „Член 6а

1. При всяко обявяване на намаляване на цената се посочва предишната цена, прилагана от търговеца за определен период от време преди въвеждането на намалението на цената.
2. „Предишна цена“ означава най-ниската цена, прилагана от търговеца за период от време не по-кратък от 30 дни преди въвеждането на намалението на цената.
3. Държавите членки могат да предвидят различни правила за стоки, чието качество подлежи на бързо влошаване или които имат кратък срок на годност.
4. Когато продуктът е на пазара от по-малко от 30 дни, държавите членки могат също така да предвидят по-кратък период от време от периода, посочен в параграф 2.
5. Държавите членки могат да предвидят, че при прогресивно намаляване на цената предишната цена е цената без намалението ѝ преди първото въвеждане на намалението на цената.“

2) Член 8 се заменя със следното:

#### „Член 8

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на националните разпоредби, приети съгласно настоящата директива, и предприемат всички необходими мерки за гарантиране на тяхното изпълнение. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
2. Държавите членки гарантират, че при налагането на санкции се вземат предвид следните неизчерпателни и примерни критерии, когато е целесъобразно:
  - а) естеството, тежестта, мащабът и продължителността на нарушението;
  - б) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
  - в) всякакви предходни нарушения на търговеца;
  - г) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца в следствие на нарушението, ако има съответни данни за това;
  - д) санкциите, наложени на търговеца за същото нарушение в друга държава членка при трансгранични случаи, когато информацията за тези санкции е налична посредством механизма, създаден по силата на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета (\*);
  - е) всякакви други утежняващи или смекчаваша фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Държавите членки нотифицират на Комисията до 28 ноември 2021 г. правилата и мерките, посочени в параграф 1, и я нотифицират без забавяне за всяко последващо изменение, което ги засяга.“

(\*) 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).

### Член 3

#### Изменения на Директива 2005/29/ЕО

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

1) В член 2 първа алинея се изменя, както следва:

а) буква в) се заменя със следното:

„в) „продукт“ означава всяка стока или услуга, включително недвижимо имущество, цифрова услуга и цифрово съдържание, както и права и задължения;“;

б) добавят се следните букви:

„м) „класиране“ означава относителната приоритетна позиция на представените продукти, организирани или съобщени от търговеца, независимо от използваните технологични средства за това представяне, организирани или съобщаване;

н) „онлайн място за търговия“ означава услуга, която чрез използване на софтуер, включително уебсайт, част от уебсайт или приложение, управлявани от търговеца или от негово име, позволява на потребителите да сключват договори от разстояние с други търговци или потребители.“;

2) В член 3 параграфи 5 и 6 се заменят със следното:

„5. Настоящата директива не възпрепятства държавите членки да приемат разпоредби за защита на законните интереси на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажби чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя или чрез екскурзии, организирани от търговеца с цел или с ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите. Тези разпоредби са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.

6. Държавите членки нотифицират незабавно на Комисията всички национални разпоредби, приети въз основа на параграф 5, както и всякакви последващи промени. Комисията осигурява лесен достъп до тази информация за потребителите и търговците на специализиран уебсайт.“;

3) В член 6, параграф 2 се добавя следната буква:

„в) Всяко предлагане на стока в една държава членка като идентична на стока, предлагана на пазара в други държави членки, когато тази стока има значителни разлики в състава или характеристиките, освен ако не е обосновано от законосъобразни и обективни фактори.“;

4) Член 7 се изменя, както следва:

а) параграф 4 се изменя, както следва:

i) буква г) се заменя със следното:

„г) условията на плащане, доставка и изпълнение, ако те се отклоняват от изискванията за дължимата професионална грижа;“;

ii) добавя се следната буква:

„е) за продукти, предлагани на онлайн места за търговия – дали третата страна, предлагаща продуктите, е търговец или не, въз основа на заявеното от тази трета страна пред доставчика на онлайн мястото за търговия.“;

б) вмъква се следният параграф:

„4а. Когато на потребителите се дава възможност да търсят продукти, предлагани от различни търговци или от потребители, въз основа на заявка за търсене под формата на ключова дума, фраза или други въведени данни, независимо къде в крайна сметка се извършват операциите, общата информация относно основните параметри, определящи класирането на продуктите, представени на потребителя в отговор на заявката за търсене, налична в

специален раздел на онлайн интерфейса, до който има пряк и лесен достъп от страницата, на която са представени резултатите от заявката, и тяхната относителна важност в сравнение с други параметри се считат за съществени. Този параграф не се прилага за доставчици на онлайн търсачки съгласно определението в член 2, точка 6 от Регламент (ЕС) 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета (\*).

(\* ) Регламент (ЕС) 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 г. за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги (ОВ L 186, 11.7.2019 г., стр. 57).“;

в) добавя се следният параграф:

„6. Когато даден търговец предоставя достъп до потребителски отзиви за продукти, информацията за това дали и по какъв начин търговецът гарантира, че публикуваните отзиви са от потребители, които действително са използвали или закупили продукта, се счита за съществена.“;

5) Въмква се следният член:

„Член 11а

### Средства за защита

1. Потребители, пострадали от нелоялни търговски практики, имат достъп до пропорционални и ефективни правни средства за защита, включително обезщетение за претърпени от потребителя вреди, и когато е уместно – до намаляване на цената или прекратяване на договора. Държавите членки могат да определят условията за прилагането и последиците от тези правни средства за защита. Държавите членки могат да вземат под внимание, когато е целесъобразно, тежестта и естеството на нелоялната търговска практика, претърпените от потребителя вреди и други относими обстоятелства.

2. Тези правни средства за защита не засягат прилагането на други такива, предоставени на потребителите съгласно правото на Съюза или съгласно националното право.“;

6) Член 13 се заменя със следното:

„Член 13

### Санкции

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

2. Държавите членки гарантират, че при налагането на санкции се вземат предвид следните неизчерпателни и примерни критерии, когато е целесъобразно:

- а) естеството, тежестта, мащабът и продължителността на нарушението;
- б) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;
- в) всякакви предходни нарушения на търговеца;
- г) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца, ако има съответни данни за това;
- д) санкциите, наложени на търговеца за същото нарушение в друга държава членка при трансгранични случаи, когато информацията за тези санкции е налична посредством механизма, създаден по силата на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета (\*);
- е) всякакви други утежняващи или смекчавачи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Държавите членки гарантират, че когато трябва да се налагат санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394, те включват или възможността за налагане на глоби чрез административни процедури или за откриване на съдебни производства за налагането на глоби, или и двете, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки. Без да се засяга посоченият регламент, по национални конституционни причини държавите членки могат да ограничат налагането на глоби до:

- а) нарушения на членове 6, 7, 8, 9 и на приложение I към настоящата директива; и

б) продължаващо прилагане от търговеца на търговска практика, която е счетена за нелоялна от компетентния национален орган или съда, когато търговската практика не съставлява нарушение по буква а).

4. В случаите, когато трябва да се наложи глоба в съответствие с параграф 3, но няма информация за годишния оборот на търговеца, държавите членки въвеждат възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 2 000 000 EUR.

5. Държавите членки нотифицират на Комисията до 28 ноември 2021 г. правилата и мерките, посочени в параграф 1, и я нотифицират без забавяне за всяко последващо изменение, което ги засяга.

(\*) 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).“;

7) Приложение I се изменя, както следва:

а) вмъква се следната точка:

„11а. Предоставяне на резултати от търсене в отговор на онлайн заявка за търсене от потребител без ясно оповестяване на платена реклама или плащане специално с цел постигане на по-предно класиране на продуктите сред резултатите от търсенето.“;

б) вмъкват се следните точки:

„23а. Препродажба на потребители на билети за прояви, ако търговецът ги е придобил чрез използване на автоматизирани средства за заобикаляне на всяко наложено ограничение на броя на билетите, които дадено лице може да закупи, или на всички други приложими правила за закупуване на билети.

23б. Посочване, че отзивите за даден продукт са представени от потребители, които действително са използвали или закупили продукта, без предприемане на разумни и пропорционални мерки за проверка, че те са направени от такива потребители.

23в. Представяне на фалшиви потребителски отзиви или препоръки или упълномощаване на друго юридическо или физическо лице да представи такива отзиви, или невярно представяне на потребителски отзиви или социални препоръки, с цел да се рекламират продукти.“

#### Член 4

### Изменения на Директива 2011/83/ЕС

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

1) В член 2 първа алинея се изменя, както следва:

а) точка 3 се заменя със следното:

„3. „стоки“ означава стоки съгласно определението в член 2, точка 5 от Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета (\*);

(\*) Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и на Директива 2009/22/ЕО и за отмяна на Директива 1999/44/ЕО (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 28).“;

б) вмъква се следната точка:

„4а. „лични данни“ означава лични данни съгласно определението в член 4, точка 1 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета (\*);

(\*) 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).“;

в) точки 5 и 6 се заменят със следното:

- „5. „договор за продажба“ означава всеки договор, по силата на който търговецът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, включително всеки договор, чийто предмет са както стоки, така и услуги;
6. „договор за услуга“ означава всеки договор, който не е договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя услуга, включително цифрова услуга;“;

г) точка 11 се заменя със следното:

- „11. „цифрово съдържание“ означава цифрово съдържание съгласно определението в член 2, точка 1 от Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета (\*);

(\*) 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).“;

д) добавят се следните точки:

- „16. „цифрова услуга“ означава цифрова услуга съгласно определението в член 2, точка 2 от Директива (ЕС) 2019/770;
17. „онлайн място за търговия“ означава услуга, която чрез използване на софтуер, включително уебсайт, част от уебсайт или приложение, управляван от търговеца или от негово име, позволява на потребителите да сключват договори от разстояние с други търговци или потребители;
18. „доставчик на онлайн място за търговия“ означава всеки търговец, който предоставя онлайн място за търговия на потребители;
19. „съвместимост“ означава съвместимостта съгласно определението в член 2, точка 10 от Директива (ЕС) 2019/770;
20. „функционалност“ означава функционалността съгласно определението в член 2, точка 11 от Директива (ЕС) 2019/770;
21. „оперативна съвместимост“ означава оперативната съвместимост съгласно определението в член 2, точка 12 от Директива (ЕС) 2019/770.“;

2) Член 3 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. Настоящата директива се прилага при условията и до степента, предвидени в разпоредбите ѝ, към всички договори, сключени между търговец и потребител, по силата на които даден потребител заплаща или се задължава да заплати цената. Тя се прилага за договорите за доставка на вода, газ, електрическа енергия или за централно отопление, включително от публични доставчици, доколкото тези стоки се предоставят на договорна основа.“;

б) вмъква се следният параграф:

„1а. Настоящата директива се прилага също, когато търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, 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, което не се предоставя на материален носител, или на 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.“;

в) параграф 3 се изменя, както следва:

і) буква к) се заменя със следното:

„к) за услуги за превоз на пътници, с изключение на член 8, параграф 2 и членове 19, 21 и 22;“;



- ii) добавя се следната буква:
- „н) за всички стоки, продавани при принудително изпълнение или чрез други съдебни мерки.“;
- 3) В член 5 параграф 1 се изменя, както следва:
- а) буква д) се заменя със следното:
- „д) в допълнение към напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоките, цифровото съдържание и цифровите услуги, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции, когато е приложимо, както и условията по тях“;
- б) букви ж) и з) се заменят със следното:
- „ж) когато е приложимо, функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита, на стоките с цифрови елементи, на цифровото съдържание и на цифровите услуги,;
- з) когато е приложимо, всяка съответна съвместимост и оперативна съвместимост на стоките с цифрови елементи, цифровото съдържание и цифровите услуги, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни.“;
- 4) Член 6 се изменя както следва:
- а) параграф 1 се изменя, както следва:
- i) буква в) се заменя със следното:
- „в) географски адрес, на който търговецът е установен, както и телефонния номер на търговеца и адреса на електронната му поща; в допълнение, когато търговецът предоставя други средства за онлайн комуникация, които гарантират, че потребителят може да съхранява всяка писмена кореспонденция с търговеца, включително датата и часа на тази кореспонденция, на траен носител, информацията съдържа и подробности за тези други средства; всички тези средства за комуникация, предоставени от търговеца, дават възможност на потребителя бързо да установи контакт с търговеца и да общува ефективно с него; когато е приложимо, търговецът предоставя географския адрес и самоличността на търговеца, от чието име действа.“;
- ii) вмъква се следната точка:
- „да) когато е приложимо – че цената е била индивидуализирана въз основа на автоматизирано вземане на решения“;
- iii) буква л) се заменя със следното:
- „л) напомняне за наличието на правна гаранция за съответствие на стоките, цифровото съдържание и цифровите услуги“;
- iv) букви с) и т) се заменят със следното:
- „с) когато е приложимо, функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита, на стоките с цифрови елементи, на цифровото съдържание и на цифровите услуги;
- т) когато е приложимо, всяка съответна съвместимост и оперативна съвместимост на стоките с цифрови елементи, цифровото съдържание и цифровите услуги, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни.“;
- б) параграф 4 се заменя със следното:
- „4. Информацията, посочена в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член може да се предоставя посредством стандартните указания за отказ, посочени в приложение I, част А. Търговецът е изпълнил изискванията за предоставяне на информация, установени в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член, ако е предоставил тези указания на потребителя коректно попълнени. Позоваванията на 14-дневния срок за отказ в стандартните указания за отказ, посочени в приложение I, част А, се заменят с позовавания на 30-дневен срок в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а.“;

5) Въмъква се следният член:

„Член 6а

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

1. Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или съответно предложение от онлайн място за търговия, доставчикът на онлайн мястото за търговия, без да се засяга Директива 2005/29/ЕО, трябва да предостави на потребителя следната допълнителна информация ясно и разбираемо и по начин, съобразен със средствата за комуникация от разстояние:

- а) обща информация, налична в специален раздел на онлайн интерфейса, до която има пряк и лесен достъп от страницата, на която са представени офертите, относно основните параметри, определящи класирането, съгласно определението в член 2, параграф 1, буква м) от Директива 2005/29/ЕО, на офертите, представени на потребителя в резултат на заявката за търсене, и относителната важност на тези параметри в сравнение с други параметри;
- б) дали третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, е търговец или не, въз основа на заявеното от тази трета страна пред доставчика на онлайн мястото за търговия;
- в) когато третата страна, която предлага стоките, услугите или цифровото съдържание, не е търговец – че за договора не се прилагат правата на потребителите, произтичащи от правото на Съюза в областта на защитата на потребителите;
- г) когато е приложимо – как се разпределят свързаните с договора задължения между третата страна, предлагаща стоките, услугите или цифровото съдържание, и доставчика на онлайн мястото за търговия като тази информация не засяга отговорността, която доставчикът на онлайн мястото за търговия или търговецът трето лице носят във връзка с договора съгласно друга разпоредба на правото на Съюза или на националното право.

2. Без да се засяга Директива 2000/31/ЕО, настоящият член не възпрепятства държавите членки да налагат допълнителни изисквания за предоставяне на информация за доставчиците на онлайн места за търговия. Тези разпоредби трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.“;

6) В член 7 параграф 3 се заменя със следното:

„3. Когато потребителят желае предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договорът предвижда задължение за потребителя да плати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане върху траен носител и да потвърди, че след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца, потребителят повече няма да има право на отказ.“;

7) Член 8 се изменя, както следва:

а) параграф 4 се заменя със следното:

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

б) параграф 8 се заменя със следното:

„8. Когато потребителят желае предоставянето на услуги или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление да започне по време на срока за отказ, предвиден в член 9, параграф 2, и договорът предвижда задължение за потребителя да плати, търговецът изисква от потребителя да направи изрично искане и да потвърди, че след като договорът е изцяло изпълнен от търговеца, потребителят повече няма да има право на отказ.“;

8) Член 9 се изменя, както следва:

а) вмъква се следният параграф:

„1а. С цел защита на законните интереси на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажба държавите членки могат да приемат правила, според които 14-дневният срок за отказ, посочен в параграф 1, се удължава на 30 дни за договорите, сключени чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя или чрез екскурзии, организирани от търговеца с цел или ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите. Тези правила трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.“;

б) в параграф 2 уводната част се заменя със следното:

„2. Без да се засяга член 10, срокът за отказ, посочен в параграф 1 от настоящия член, изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с параграф 1а от настоящия член, след 30 дни, считано от:“;

9) В член 10 параграф 2 се заменя със следното:

„2. Ако търговецът е предоставил на потребителя информацията, предвидена в параграф 1 от настоящия член в срок от 12 месеца, считано от деня, посочен в член 9, параграф 2, срокът за отказ изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а, след 30 дни след деня, в който потребителят е получил тази информация.“;

10) В член 13 се добавят следните параграфи:

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

5. Търговецът 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 такова съдържание:

- а) няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца;
- б) се отнася само до дейността на потребителя при 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 от други лица и други потребители могат да продължат да използват съдържанието.

6. Освен в случаите, посочени в параграф 5, 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.

7. 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.

8. В случай на отказ от договора търговецът може да възпрепятства 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 акаунт на потребителя, без да се засяга параграф 6.“;

11) Член 14 се изменя, както следва:

а) вмъква се следният параграф:

„2а. В случай на отказ от договора потребителят се въздържа от използване на цифровото съдържание или цифровата услуга и от предоставянето им на трети страни.“;

б) в параграф 4 буква б), точка i) се заменя със следното:

„i) потребителят не е дал предварителното си изрично съгласие за започване на изпълнението преди изтичането на 14-дневния или 30-дневния срок, посочен в член 9;“;

12) Член 16 се изменя, както следва:

а) първа алинея се изменя, както следва:

i) буква а) се заменя със следното:

„а) договори за предоставяне на услуга, при които услугата е напълно изпълнена, но, в случай че договорът предвижда задължение за потребителя да плати, само когато изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие и потвърждение на потребителя, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изцяло изпълнен от търговеца;“;

ii) буква м) се заменя със следното:

„м) договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, когато изпълнението е започнало и ако договорът задължава потребителя да плати, когато:

i) потребителят е дал предварително изрично съгласие за започване на изпълнението по време на срока за отказ;

ii) потребителят е потвърдил, че по този начин ще загуби правото си на отказ; и

iii) търговецът е предоставил потвърждение в съответствие с член 7, параграф 2 или член 8, параграф 7.“;

б) добавят се следните алинеи:

„С цел защита на законните интереси на потребителите по отношение на агресивни или заблуждаващи практики на предлагане или продажба държавите членки могат да приемат дерогация от изключенията от правото на отказ, посочени в първа алинея, букви а), б), в) и д), за договори, сключени чрез нежелани посещения на търговеца в дома на потребителя или чрез екскурзии, организирани от търговеца с цел или ефект на рекламиране или продажба на продукти на потребителите. Тези разпоредби трябва да са пропорционални, недискриминационни и обосновани от съображения за защита на потребителите.

В случай на договор за услуга, който задължава потребителя да плати, когато потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на дейности по ремонт, държавите членки могат да предвидят, че потребителят загубва правото на отказ след като услугата е напълно изпълнена, ако изпълнението е започнало с предварителното изрично съгласие на потребителя.“;

13) Член 24 се заменя със следното:

„Член 24

### Санкции

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

2. Държавите членки гарантират, че при налагането на санкции се вземат предвид следните неизчерпателни и примерни критерии, когато е целесъобразно:

а) естеството, тежестта, мащабът и продължителността на нарушението;

б) предприетите от търговеца действия за смекчаване или поправяне на вредите, претърпени от потребителите;

в) всякакви предходни нарушения на търговеца;

г) придобитите финансови ползи или избегнатите загуби от търговеца, ако има съответни данни за това;

д) санкциите, наложени на търговеца за същото нарушение в друга държава членка при трансгранични случаи, когато информацията за тези санкции е налична посредством механизма, създаден по силата на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета (\*);

е) всякакви други утежняващи или смекчаващи фактори, приложими към обстоятелствата на съответния случай.

3. Държавите членки гарантират, че когато трябва да се налагат санкции в съответствие с член 21 от Регламент (ЕС) 2017/2394, те включват или възможността за налагане на глоби чрез административни процедури или за откриване на съдебни производства за налагането на глоби, или и двете, чийто максимален размер е не по-малко от 4 % от годишния оборот на търговеца в съответната държава членка или държави членки.

4. За случаите, когато трябва да се наложи глоба в съответствие с параграф 3, но няма информация за годишния оборот на търговеца, държавите членки въвеждат възможността за налагане на глоби, чийто максимален размер е не по-малко от 2 000 000 EUR.

5. Държавите членки нотифицират на Комисията до 28 ноември 2021 г. правилата и мерките, посочени в параграф 1, и я нотифицират без забавяне за всяко последващо изменение, което ги засяга.

(\*) 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).“;

14) В член 29 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато държава членка използва една от възможностите за избор на нормативна уредба, посочени в член 3, параграф 4, член 6, параграф 7, член 6, параграф 8, член 7, параграф 4, член 8, параграф 6, член 9, параграф 1а, член 9, параграф 3 и член 16, втора и трета алинеи, тя информира Комисията за това до 28 ноември 2021 г., както и за всякакви последващи промени.“;

15) Приложение I се изменя, както следва:

а) част А се изменя, както следва:

i) третият параграф под „Право на отказ“ се заменя със следното:

„За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите [2] за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата или на електронната поща). Можете да използвате приложения стандартен параграф 4 за отказ, но това не е задължително. [3]“;

ii) Точка 2 в „Указания за попълване“ се заменя със следното:

„[2.] Попълнете Вашето име, географски адрес, телефонен номер и адрес на електронната поща.“;

б) в част Б първото тире се заменя със следното:

„До [името на търговеца, географски адрес и адрес на електронната поща се попълват от търговеца]:“.

## Член 5

### Информация относно правата на потребителите

Комисията гарантира, че гражданите, търсещи информация за своите потребителски права или за извънсъдебно решаване на спорове, имат на разположение онлайн портал за достъп чрез единната цифрова платформа, създадена съгласно Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(18)</sup>, която им дава възможност за:

- а) достъп до актуална информация относно потребителските им права в Съюза по ясен, разбираем и леснодостъпен начин; и
- б) подаване на жалба посредством платформата за онлайн решаване на спорове, създадена съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013, и до компетентния европейски потребителски център, в зависимост от участващите страни.

<sup>(18)</sup> Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета от 2 октомври 2018 г. за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 1).

## Член 6

**Докладване от Комисията и преглед**

В срок до 28 май 2024 г. Комисията представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за прилагането на настоящата директива. Този доклад включва по-специално оценка на разпоредбите на настоящата директива по отношение на:

- а) проявите, организирани на места, различни от търговските обекти на търговеца; и
- б) случаите със стоки, предлагани на пазара като идентични, но различаващи се значително по състав и характеристики, включително дали тези случаи следва да са обект на по-строги изисквания, включително забраната, посочена в приложение I към Директива 2005/29/ЕО, и дали са необходими по-подробни разпоредби относно информацията за разграничаването на стоките.

Този доклад се придружава, ако е необходимо, от законодателно предложение.

## Член 7

**Транспониране**

1. До 28 ноември 2021 г. държавите членки приемат и публикуват, разпоредбите, необходими за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно информират Комисията за това.

Те прилагат тези разпоредби от 28 май 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 позоваване се определят от държавите членки.

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

## Член 8

**Влизане в сила**

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

## Член 9

**Адресати**

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Страсбург на 27 ноември 2019 година.

За Европейския парламент  
Председател  
D. M. SASSOLI

За Съвета  
Председател  
T. TUPPURAINEN