

ЗАКОН за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки

Обн., ДВ, бр. 23 от 19.03.2021 г., в сила от 1.01.2022 г., изм., бр. 41 от 10.05.2024 г., в сила от 10.05.2024 г.

Глава първа ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. Този закон урежда изискванията относно договорите за:

1. предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, сключени между търговци и потребители, и по-специално изискванията относно съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга, средствата за защита на потребителите при непредоставяне или несъответствие на цифрово съдържание или цифрова услуга, реда и условията за използването на тези средства за защита, както и реда и условията за изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга;
2. продажба на стоки, сключени между продавачи и потребители, и по-специално изискванията относно съответствието на стоките, средствата за защита на потребителите при несъответствие, реда и условията за използването на тези средства за защита и търговските гаранции.

Чл. 2. Законът има за цел да осигури защита на икономическите интереси на потребителите при предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, както и при продажба на стоки на потребители.

Чл. 3. (1) Правата, предоставени на потребителите по този закон, не могат да бъдат ограничавани. Всяка уговорка, с която предварително се изключват или ограничават правата им, е недействителна.

(2) Всяка клауза в договор, която посочва за приложим закона на друга държава, която не е членка на Европейския съюз и която във вреда на потребителя изключва прилагане на разпоредбите на този закон или на закона на държава – членка на Европейския съюз, отклонява се от тях или изменя действието им, преди потребителят да уведоми търговеца за непредоставянето или за несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или преди търговецът да уведоми потребителя за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, или преди потребителят да уведоми продавача за несъответствието на стоките, не е обвързваща за потребителя.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не възпрепятства търговците да предлагат на потребителите договорни условия, които предоставят по-високо ниво на защита от този закон.

Глава втора ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

Раздел I Обхват

Чл. 4. Разпоредбите на тази глава уреждат договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, сключени между търговци и потребители, и съдържа изискванията относно:

1. съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за правилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя;
2. средствата за защита на потребителите при непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или при липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, както и реда и условията за тяхното упражняване, и
3. изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга.

Чл. 5. (1) Разпоредбите на тази глава се прилагат за всеки договор, по който търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребител, а потребителят заплаща или се задължава да заплати определена цена.

(2) Разпоредбите на тази глава се прилагат и когато търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца, освен в случаите, когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с този закон или с цел да се позволи на търговеца да изпълни приложимите към него нормативни изисквания, доколкото търговецът не обработва личните данни на потребителя с друга цел.

(3) Разпоредбите на тази глава се прилагат и когато цифровото съдържание или цифровата услуга са разработени в съответствие със спецификациите на потребителя.

(4) Разпоредбите на тази глава, с изключение на чл. 8 и 16, се прилагат и за всеки материален носител, който се използва изключително за пренасяне на цифрово съдържание.

Чл. 6. (1) Разпоредбите на тази глава не се прилагат за цифрово съдържание или цифрови услуги, които са включени във или са взаимосвързани със стоки, съдържащи цифрови елементи, и които се предоставят със стоките в рамките на договор за продажба на тези стоки, независимо от това дали цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят от продавача или от трето лице. При съмнение относно това дали предоставянето на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга съставляват част от договора за продажба, се приема, че цифровото съдържание или цифровата услуга е включено/включена в договора за продажба.

(2) В случаите, когато договор между един и същ търговец и един и същ потребител обединява в пакет елементи, включващи предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, и елементи, включващи предоставяне на други стоки или услуги, разпоредбите на глава втора се прилагат само за елементите на договора, отнасящи се до цифровото съдържание или цифровата услуга. Тази алинея не възпрепятства прилагането на ал. 1.

(3) Разпоредбите на глава втора не се прилагат за:

1. договори за предоставяне на услуги, различни от цифровите услуги, независимо от това дали търговецът използва цифров формат или цифрови средства, за да създаде крайния резултат от услугата или за да го достави или предаде на потребителя;
2. договори за електронни съобщителни услуги с изключение на междуличностните съобщителни услуги без номер;
3. договори за здравно обслужване;
4. договори за услуги в областта на хазарта, които включват залагания с парично изражение в игри на късмета, включително игри, изискващи определени умения, като например лотарии, игри в казино, игри на покер и залагания, осъществявани електронно или чрез използване на други технологични средства за улесняване на комуникацията по искане на получателя на такива услуги;
5. договори за финансови услуги по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние;

б. договори за софтуер, предлагани от търговец чрез лиценз с отворен код, когато потребителят не заплаща цена и личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел подобряване на сигурността, съвместимостта или оперативната съвместимост на конкретния софтуер;

7. договори за предоставяне на цифрово съдържание, когато цифровото съдържание се предоставя на широката общественост по начин, различен от предаването на сигнали, като част от творческо представление или събитие, например цифрови филмови прожекции;

8. договори за цифрово съдържание, предоставено в съответствие със Закона за достъп до обществена информация от органите на общественения сектор и от публичноправни организации по смисъла на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 7. В случаите, когато потребителят има право да прекрати някои от елементите на пакет, включващ предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга и крайно устройство, преди изтичането на срока на договора, поради липсата на съответствие или поради непредоставяне, потребителят има право да прекрати договора по отношение на всички елементи на пакета.

Раздел II

Съответствие на цифровото съдържание и цифровите услуги

Чл. 8. (1) Търговецът е длъжен да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга на потребителя без неоправдано забавяне след сключване на договора, освен ако страните не са уговорили друго.

(2) Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато:

1. цифровото съдържание или всяко средство, подходящо за достъп до цифровото съдържание или за неговото изтегляне, е предоставено на разположение или е достъпно за потребителя или на материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел;

2. цифровата услуга е станала достъпна за потребителя или на материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел.

Чл. 9. (1) Търговецът е длъжен да предостави на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга, което отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

(2) Правата на трети лица върху цифровото съдържание или цифровата услуга, в т.ч. правата на интелектуална собственост, не възпрепятстват правата на потребителите по чл. 17 относно средствата за правна защита на потребителите при липса на съответствие, с изключение на случаите, когато договорът за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга е нищожен или унищожаем.

Чл. 10. За да съответства на договора, цифровото съдържание или цифровата услуга, когато е приложимо, трябва да отговаря на следните индивидуални изисквания за съответствие:

1. да е с описанието, количеството и качеството и да притежава функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;

2. да е годно за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил търговеца най-късно в момента на сключване на договора и по отношение на която търговецът се е съгласил;

3. да е предоставено заедно с всички принадлежности, указания, включително относно инсталирането и оказване на помощ на потребителите, предвидени в договора;
4. да се актуализира съгласно предвиденото в договора.

Чл. 11. (1) В допълнение към индивидуалните изисквания по чл. 10 цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да отговаря и на следните обективни изисквания за съответствие:

1. да е годно за целите, за които обичайно се използва цифрово съдържание или цифровите услуги от същия вид, като се вземат предвид, когато е приложимо, действащите разпоредби на правото на Европейския съюз и на националното право, както и на съществуващите технически стандарти, или при липсата на такива стандарти – на приложимите за съответния сектор правила за добра практика;

2. да е в количество и да притежава качествата и работните характеристики, включително по отношение на функционалност, съвместимост, достъпност, непрекъснатост и сигурност, които са обичайни за цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и всички публични изявления, направени от търговеца или от други лица на предходен етап от веригата от сделки или направени от името на търговеца или от името на тези лица, съдържащи се например в рекламата или в етикета, освен ако търговецът не докаже, че:

а) не е знаел и не е можело разумно да се очаква да е знаел за съответното публично изявление;

б) към момента на сключване на договора публичното изявление е било коригирано по същия начин като този, по който е било направено, или по друг подобен начин;

в) решението на потребителя за придобиване на цифровото съдържание или цифровата услуга не е можело да бъде повлияно от публичното изявление;

3. когато е приложимо, се предоставя заедно с всички принадлежности и указания, които потребителят може разумно да очаква да получи;

4. да съответства на пробната версия или на предварителния преглед на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца преди сключване на договора.

(2) Търговецът предприема необходимите действия за информиране и предоставяне на потребителя на актуализации, включително актуализации във връзка със сигурността, необходими за запазване на съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга за периода от време, през който:

1. цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да се предоставя съгласно договора, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен срок; или

2. потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид видът и целта, за която е предназначено цифровото съдържание или цифровата услуга, и като се отчитат обстоятелствата и естеството на договора, когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) Когато потребителят не инсталира в разумен срок актуализациите, предоставени от търговеца съгласно ал. 2, търговецът не отговаря за евентуално несъответствие, произтичащо единствено от неинсталирането на съответната актуализация, при условие че:

1. търговецът е уведомил потребителя за наличието на актуализацията и за последиците за потребителя, в случай че не я инсталира, и

2. липсата на инсталиране или неправилното инсталиране на актуализацията от страна на потребителя не се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от търговеца.

(4) Когато договорът предвижда предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да отговаря на изискванията за съответствие за целия период от време.

(5) Счита се, че няма липса на съответствие по смисъла на ал. 1 и 2, ако в момента на сключване на договора потребителят е бил изрично уведомен, че определена характеристика на цифровото съдържание или цифровата услуга се отклонява от обективните изисквания за съответствие по ал. 1 и 2 и с изрично и отделно изявление е приел това отклонение при сключване на договора.

(6) Търговецът е длъжен да предостави най-новата версия на цифровото съдържание или цифровата услуга в момента на сключване на договора, освен ако страните не са уговорили друго.

Чл. 12. (1) Всяко несъответствие, произтичащо от неправилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, се счита за несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато цифровото съдържание или цифровата услуга е било интегрирано от търговеца или от лице, за чиито действия търговецът отговаря.

(2) Всяко несъответствие, произтичащо от неправилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, се счита за несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга и когато цифровото съдържание или цифровата услуга е трябвало да бъде интегрирано от потребителя и неправилното интегриране се дължи на пропуски в указанията за интегриране, предоставени от търговеца.

Чл. 13. Когато поради ограничение, произтичащо от нарушение правата на трети лица, в т.ч. нарушение на права върху интелектуална собственост, се възпрепятства или ограничава използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, съгласно индивидуалните и обективните изисквания за съответствие, потребителят има право на предвидените в чл. 17 средства за правна защита при несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, с изключение на случаите, когато договорът за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга е нищожен или унищожаем.

Чл. 14. (1) Търговецът отговаря за всяко непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с изискванията, предвидени в чл. 8.

(2) Когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, която съществува при предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или която възникне или се прояви до две години от предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не възпрепятства прилагането на чл. 11, ал. 2, т. 2.

(4) Когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време, търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, която съществува при предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или която възникне или се прояви в рамките на периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставяни съгласно договора.

Чл. 15. (1) Тежестта на доказване за това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени съгласно изискванията, предвидени в чл. 8, се носи от търговеца.

(2) В случаите по чл. 14, ал. 2 тежестта на доказване за това дали предоставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са отговаряли на изискванията за съответствие в момента на предоставянето им се носи от търговеца при несъответствие, което се появи в срок до една година от момента на предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) В случаите по чл. 14, ал. 4 тежестта на доказване за това дали предоставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са отговаряли на изискванията за съответствие за периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставени съгласно договора, се носи от търговеца при несъответствие, което се появи в рамките на този период от време.

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

(5) Потребителят е длъжен да оказва съдействие на търговеца, доколкото е възможно и необходимо, в разумни рамки за установяване дали причината за несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга към момента, посочен съответно в чл. 14, ал. 2 или 4, се дължи на цифровата среда на потребителя.

(6) Задължението на потребителя по ал. 5 се ограничава до предоставяне на достъп до наличните технически средства, които предполагат най-малка намеса в сферата на потребителя. Когато потребителят не изпълни своето задължение по ал. 5 и когато търговецът е уведомил потребителя по ясен и разбираем начин преди сключването на договора за техническите изисквания на цифровото съдържание или цифровата услуга, тежестта на доказване на несъответствието към момента, посочен съответно в чл. 14, ал. 2 или 4, се носи от потребителя.

Раздел III

Средства за защита на потребителите

Чл. 16. (1) Когато търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 8, потребителят отправя искане към търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга.

(2) Когато в случаите по ал. 1 търговецът не предостави цифровото съдържание или цифровата услуга без необосновано забавяне или в рамките на допълнителен срок, изрично уговорен между страните по договора, потребителят има право да развали договора.

(3) Алинеи 1 и 2 не се прилагат и потребителят има право да развали договора незабавно, когато:

1. търговецът е заявил или от обстоятелствата става ясно, че търговецът няма да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга, или

2. потребителят и търговецът са уговорили или от обстоятелствата, свързани със сключването на договора, става ясно, че за потребителя е важно цифровото съдържание или цифровата услуга да бъде предоставено/предоставена за конкретен период от време, а търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга до или в рамките на този период от време.

(4) Когато потребителят упражни правото си да развали договора съгласно ал. 2 и 3, се прилагат разпоредбите на чл. 18 – 20.

Чл. 17. (1) При несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;

2. да получи пропорционално намаляване на цената, или

3. да развали договора при условията, предвидени в този закон.

(2) Потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за търговеца, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имало цифровото съдържание или цифровата услуга, ако нямаше несъответствие, и

2. значимостта на несъответствието.

(3) Търговецът е длъжен да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие съгласно ал. 2 в рамките на разумен срок, считано от уведомяването му от потребителя за липсата на съответствие. Привеждането на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие е безплатно за потребителя и не трябва да поражда значително неудобство за него, като се отчита естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и целта, за която потребителят е поискал цифровото съдържание или цифровата услуга.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената съгласно ал. 5, когато цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени срещу заплащане на определена цена, или да развали договора съгласно ал. 6 в следните случаи:

1. привеждането на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие е невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за търговеца съгласно ал. 2;

2. търговецът не е привел цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие съгласно ал. 3;

3. появи се несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, независимо от предприетите от търговеца действия за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;

4. несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора, или

5. търговецът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че търговецът няма да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие в разумен срок, или без значително неудобство за потребителя.

(5) Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на цифровото съдържание или цифровата услуга, които са предоставени на потребителя, и стойността, която биха имали цифровото съдържание или цифровата услуга, ако нямаше несъответствие. Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя в рамките на определен период от време срещу заплащане на цена, намаляването на цената се прилага за периода от време, през който е имало несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(6) Когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя срещу заплащане на цена, потребителят има право да развали договора само ако несъответствието не е незначително.

(7) В случаите по ал. 6 тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от търговеца.

Чл. 18. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора, като уведоми търговеца за решението си да развали договора.

(2) При разваляне на договора търговецът възстановява на потребителя всички суми, платени от него по договора.

(3) Когато договорът предвижда предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга срещу заплащане на определена цена и в рамките на определен период от време и цифровото

съдържание или цифровата услуга са били в съответствие за известен период от време преди развалянето на договора, търговецът възстановява на потребителя само пропорционална част от цената, платена от потребителя, която съответства на периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие, както и всяка част от цената, платена предварително от потребителя за всеки период от време на договора, който би оставал, ако договорот не беше развален.

(4) При разваляне на договора за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга търговецът е длъжен да спазва изискванията на 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 (ОВ, L 119/1 от 4 май 2016 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) 2016/679", и на Закона за защита на личните данни.

(5) Търговецът е длъжен да се въздържа от използване на всяко съдържание, което е различно от лични данни и което е предоставено или създадено от потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, с изключение на случаите, когато съдържанието:

1. няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца;
2. се отнася само до дейността на потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца;
3. е било обобщено с други данни от търговеца и не може да бъде отделено от другите данни или може да бъде отделено от тях само посредством непропорционални усилия, или
4. е било създадено съвместно от потребителя и от други лица и други потребители могат да продължат да го използват.

(6) При искане от страна на потребителя търговецът предоставя на негово разположение всяко цифрово съдържание, което не съставлява лични данни, предоставено или създадено от потребителя по време на използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, с изключение на случаите по ал. 5, т. 1 – 3. Потребителят има право да получи това цифрово съдържание безплатно, без да бъде възпрепятстван от търговеца в рамките на разумен срок и в широко използван машинночетим формат.

(7) При разваляне на договора от страна на потребителя търговецът може да възпрепятства всяко по-нататъшно използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, като например направи цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или като блокира профила на потребителя.

(8) Разпоредбата на ал. 7 не възпрепятства прилагането на ал. 6.

Чл. 19. (1) След развалянето на договора потребителят се въздържа да използва цифровото съдържание или цифровата услуга и да ги предоставя на трети лица.

(2) Когато цифровото съдържание е предоставено на материален носител, потребителят по искане и за сметка на търговеца връща материалния носител на търговеца без необосновано забавяне. Търговецът може да поиска връщане на материалния носител в срок 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да упражни правото си да развали договора.

(3) Потребителят не дължи плащане за използване на цифровото съдържание или цифровата услуга в периода, предшестваш развалянето на договора, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са отговаряли на индивидуалните и обективните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

Чл. 20. (1) Когато потребителят е упражнил правото си на намаляване на цената на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 17, ал. 4 и 5 или е упражнил правото си да развали договора съгласно чл. 18, ал. 2 и 3, търговецът възстановява всички суми, дължими на потребителя, без необосновано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано

от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да упражни правото си за намаляване на цената или за разваляне на договора.

(2) Търговецът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя за плащане на цифровото съдържание или цифровата услуга, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

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

Раздел IV

Изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга. Право на регресен иск

Чл. 21. (*) (1) Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя или е достъпно/достъпна за потребителя за определен период от време, търговецът може да измени цифровото съдържание или цифровата услуга извън това, което е необходимо за поддържане съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с обективните и индивидуалните изисквания за съответствие, ако са изпълнени следните условия:

1. договорът предвижда възможност за изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга и посочва основателна причина за това;

2. изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга се извършва без допълнителни разходи за потребителя;

3. потребителят е уведомен по ясен и разбираем начин за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, и

4. в случаите по ал. 2, когато потребителят е уведомен предварително в разумен срок и на траен носител относно характеристиките, периода от време, през който се извършва изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, и за правото му да развали договора съгласно ал. 2 или за възможността да запази цифровото съдържание или цифровата услуга без неговото изменение съгласно ал. 4.

(2) Когато изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга оказва отрицателно въздействие върху достъпа или използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, потребителят има право да развали договора, освен ако отрицателното въздействие е незначително. В този случай потребителят има право да развали договора безплатно в рамките на 30 дни, считано от уведомяването му от търговеца за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга или от момента на изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга, като се прилага по-късната от двете дати.

(3) Когато потребителят развали договора съгласно ал. 2, се прилагат разпоредбите на чл. 18 – 20.

(4) Алинеи 2 и 3 не се прилагат в случаите, когато търговецът е предоставил възможност на потребителя да запази цифровото съдържание или цифровата услуга без изменение, без това да е свързано с допълнителни разходи за него, и цифровото съдържание или цифровата услуга продължава да съответства на обективните и индивидуалните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

Чл. 22. (*) Търговецът, който отговаря за непредоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга или за несъответствие на цифрово съдържание или цифрова услуга, дължащо се на действие или бездействие от страна на лице на предходен етап по веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са отговорни за непредоставяне или несъответствие на цифровото съдържание

или цифровата услуга, ако се намира в пряка или косвена договорна връзка с това лице или с тези лица, както и срещу разработчика на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато той отговаря за непредоставянето или за несъответствието. Всяка клауза в договор, която ограничава или изключва тези права на търговеца, е нищожна.

Глава трета

ПРОДАЖБА НА СТОКИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

Раздел I

Обхват

Чл. 23. Разпоредбите на тази глава уреждат договорите за продажба на стоки, сключени между продавачи и потребители, и съдържат изисквания относно:

1. съответствието на стоките с договора и с обективните изисквания за съответствие на стоките;
2. средствата за защита на потребителите при липса на съответствие на стоките, както и реда и условията за тяхното упражняване, и
3. търговските гаранции на стоките.

Чл. 24. (1) Разпоредбите на тази глава се прилагат за договори за продажба на стоки, сключени между продавач и потребител, включително за договори за доставка на стоки, които предстои да бъдат изработени или произведени.

(2) Разпоредбите на тази глава не се прилагат за договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги.

(3) Разпоредбите на тази глава се прилагат за цифрово съдържание или цифрови услуги, които са вградени в стоките или са взаимосвързани с тях и които се предоставят със стоките в рамките на договора за продажба, независимо от това дали цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят от продавача или от трето лице. При съмнение дали предоставянето на вградено или на взаимосвързано цифрово съдържание или на вградена или взаимосвързана цифрова услуга съставлява част от договора за продажба, се приема, че това цифрово съдържание или тази цифрова услуга са включени в договора за продажба.

Чл. 25. Разпоредбите на тази глава не се прилагат за:

1. материален носител, който служи изключително за пренасяне на цифровото съдържание;
2. стоки, продавани при принудително изпълнение от държавни или частни съдебни изпълнители, както и по отношение на продажби на изоставени или отнети в полза на държавата стоки, извършвани от държавни органи;
3. стоки втора употреба, продавани на публичен търг; при продажба на такива стоки продавачът е длъжен да уведоми потребителите по подходящ и лесно достъпен начин, като предоставя пълна и ясна информация, че потребителите нямат права по този закон;
4. живи животни.

Раздел II

Съответствие на стоките

Чл. 26. (1) Продавачът е длъжен да предостави на потребителя стоки, които отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на стоките, доколкото са приложими.

(2) Разпоредбата на чл. 30 относно правата на трети страни върху стоките, в т.ч. правата на интелектуална собственост, не възпрепятстват правата на потребителите по чл. 33 относно

средствата за правна защита на потребителите при липса на съответствие, с изключение на случаите, когато договорът за продажба на стоки е нищожен или унищожаем.

Чл. 27. За да съответстват на договора за продажба, стоките, когато е приложимо, трябва да отговарят на следните индивидуални изисквания:

1. да съответстват на описанието, вида, количеството и качеството и да притежават функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;
2. да са годни за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил продавача най-късно в момента на сключване на договора за продажба и по отношение на която търговецът се е съгласил;
3. да се доставят с всички принадлежности и всички указания, включително указанията за инсталиране и монтаж, предвидени в договора за продажба, и
4. да се актуализират съгласно предвиденото в договора за продажба.

Чл. 28. (1) В допълнение към индивидуалните изисквания по чл. 27 стоките трябва да отговарят и на следните обективни изисквания за съответствие:

1. да са годни за целите, за които обичайно се използват стоки от същия вид, като се вземат предвид, когато е приложимо, действащите разпоредби на правото на Европейския съюз и на националното право, както и на съществуващите технически стандарти, или при липсата на такива стандарти – на приложимите за съответния сектор правила за добри практики;
2. да притежават качествата на мострата или модела, която продавачът е предоставил на разположение на потребителя преди сключването на договора, и да отговарят на описанието на тази мостра или модел, когато е приложимо;
3. да са доставени със съответните принадлежности, включително опаковката и указанията за инсталиране или други указания, които потребителят може разумно да очаква да получи, когато е приложимо, и
4. да са в количество и да притежават качествата и другите характеристики, включително по отношение на трайност, функционалност, съвместимост и безопасност, които са обичайни за стоки от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на стоките и като се вземат предвид всички публични изявления, направени от продавача или от други лица на предходен етап от веригата от сделки или направени от името на продавача или от името на тези лица, включително производителя, съдържащи се например в рекламата или в етикета.

(2) Продавачът не е обвързан с публичните изявления, посочени в ал. 1, т. 4, ако докаже, че:

1. не е знаел и не е можело разумно да се очаква да знае за съответното публично изявление;
2. към момента на сключване на договора публичното изявление е било коригирано по същия начин, по който е било направено, или по подобен начин, или
3. решението за купуване на стоките не е можело да бъде повлияно от публичното изявление.

(3) За стоките, съдържащи цифрови елементи, продавачът предприема необходимите действия за информиране и предоставяне на потребителя на актуализации, включително актуализации във връзка със сигурността, необходими за запазване съответствието на тези стоки в рамките на периода от време:

1. през който потребителят може разумно да очаква, като се вземат предвид видът и целта, за която са предназначени стоките и цифровите елементи, и като се имат предвид обстоятелствата и естеството на договора, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, или
2. посочен в чл. 31, ал. 3 и 4, в зависимост от случая, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време.

(4) Когато потребителят не инсталира в разумен срок актуализациите, предоставени от търговеца съгласно ал. 3, продавачът не отговаря за евентуално несъответствие, произтичащо единствено от неинсталиране на съответната актуализация, при условие че:

1. продавачът е уведомил потребителя за наличието на актуализацията и за последиците за потребителя, в случай че не я инсталира, и
2. липсата на инсталиране или неправилното инсталиране на актуализацията от страна на потребителя не се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени на потребителя.

(5) Счита се, че няма липса на съответствие по смисъла на ал. 1 и 3, ако в момента на сключване на договора за продажба потребителят е бил изрично уведомен, че определена характеристика на стоките се отклонява от обективните изисквания за съответствие по ал. 1 и 3 и с изрично и отделно изявление е приел това отклонение при сключване на договора за продажба.

Чл. 29. Всяко несъответствие, произтичащо от неправилното инсталиране на стоките, се счита за несъответствие на стоките, когато:

1. инсталирането съставлява неразделна част от договора за продажба и е извършено от продавача или от лице, за чиито действия продавачът отговаря, или
2. инсталирането на стоките е трябвало да бъде извършено от потребителя и е извършено от него, а неправилното инсталиране се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от продавача, или в случаите на стоки, съдържащи цифрови елементи, предоставени от продавача или от доставчика на цифровото съдържание или цифровата услуга.

Чл. 30. Когато поради ограничение, произтичащо от нарушение на правата на трети лица, в т.ч. нарушение на права върху интелектуална собственост, се възпрепятства или ограничава използването на стоките, съгласно индивидуалните и обективните изисквания за съответствие, потребителят има право на предвидените в чл. 33 средства за правна защита при несъответствие на стоката, с изключение на случаите, когато договорът за продажба на стоки е нищожен или унищожаем.

Чл. 31. (1) Продавачът отговаря за всяко несъответствие на стоката, което съществува в момента на доставяне на стоката и което се появи в рамките на две години, считано от този момент.

(2) При стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на физическите и цифровите елементи на стоката, която възникне или се появи в рамките на две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга. Разпоредбата на чл. 28, ал. 3, т. 1 не възпрепятства прилагането на ал. 1 по отношение на стоките, съдържащи цифрови елементи.

(3) При стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на определен период от време, продавачът отговаря също и за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, което възникне или се появи в рамките на две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(4) При стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга за срок, по-дълъг от две години, продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, която възникне или се появи в рамките на периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъде предоставено/предоставена, съгласно договора за продажба.

Чл. 32. (1) Всяко несъответствие, което се появи до една година след доставянето на стоките, се счита, че е съществувало при доставянето им, освен ако не се докаже

противното, или ако тази презумпция е несъвместима с естеството на стоките или с естеството на несъответствието.

(2) Разпоредбата на ал. 1 се прилага и за стоките, съдържащи цифрови елементи.

(3) При стоки, съдържащи цифрови елементи, и когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време, тежестта на доказване за това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са отговаряли на изискванията за съответствие, в рамките на срока по чл. 31, ал. 3 или 4 се носи от продавача за несъответствие, което се появи в рамките на този срок.

Раздел III

Средства за защита на потребителите. Право на регресен иск

Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;
2. да получи пропорционално намаляване на цената;
3. да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
2. значимостта на несъответствието, и
3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;
2. появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;
3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или
4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и

без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намалването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото

съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

3. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

4. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

Чл. 38. Продавачът, който отговаря за несъответствие на стоките, дължащо се на действие или бездействие, включително на пропуск да се предоставят актуализации на стоки, съдържащи цифрови елементи, от страна на лице на предходен етап от веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са причинили несъответствието.

Раздел IV

Търговска гаранция на стоките

Чл. 39. (1) Търговската гаранция обвързва този, който я предоставя, съобразно условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в свързаната с него реклама, налична преди или по време на сключване на договора.

(2) Когато производител предоставя на потребителя търговска гаранция за трайност на някои стоки за определен период от време, производителят отговаря пряко пред потребителя през целия срок на търговската гаранция за трайност на стоките, по отношение на ремонта или замяната на стоките, съгласно чл. 34. Производителят може да предостави на потребителя по-благоприятни условия в заявлението за предоставяне на търговска гаранция за трайност.

(3) Когато условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция, са по-малко благоприятни за потребителя в сравнение с тези в свързаната с него реклама, търговската гаранция е задължителна за лицето, което я предоставя, съгласно условията, предвидени в рекламата относно търговската гаранция, с изключение на случаите, когато преди сключването на договора рекламата за търговската гаранция е била коригирана по същия начин като този, по който е била направена, или по подобен начин.

Чл. 40. (1) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция се предоставя на потребителя на траен носител най-късно при доставянето на стоките.

(2) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция включва следната информация:

1. ясно посочване, че при несъответствие на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него, и че търговската гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя;
2. името и адреса на лицето, предоставящо търговската гаранция;
3. процедурата, която потребителят трябва да спазва, за да получи изпълнението на търговската гаранция;
4. посочване на стоките, за които се прилага търговската гаранция, и
5. условията на търговската гаранция.

(3) Информацията по ал. 2 трябва да бъде ясна, разбираема и лесна за четене. Информацията задължително се предоставя на български език.

(4) Неспазването на някои от изискванията на ал. 2 и 3 не засяга обвързващия характер на търговската гаранция за лицето, предоставило гаранцията, и потребителят може да се позове на нея и да претендира за изпълнение на посоченото в заявлението за предоставяне на търговска гаранция.

Глава четвърта РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 41. Потребителят има право да предяви рекламация за:

1. непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 16;
2. несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 17 и 18 за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;
3. несъответствие на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, съгласно чл. 33 – 36.

Чл. 42. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, независимо от това дали производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за тях.

(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, и привеждането на стоката в съответствие се извършва чрез замяна, продавачът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Чл. 43. (1) Рекламацията на цифрово съдържание или цифрова услуга се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице. Рекламацията на стока, в т.ч. на стока, съдържаща цифрови елементи, се предявява пред продавача или пред упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

(3) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.

(4) При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:

1. касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането;
2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи;
3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Чл. 44. (1) Рекламацията на цифровото съдържание или цифровата услуга може да се предяви в рамките на:

1. две години от предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;

2. периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставени съгласно сключения договор, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие.

Чл. 45. (1) Рекламацията на стоката може да се предяви до две години, считано от доставянето на стоката.

(2) Рекламацията на стоки, съдържащи цифрови елементи, може да се предяви в рамките на:

1. две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга;

2. две години, считано от доставянето на стоките и започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в рамките на определен период от време;

3. периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъде предоставено/предоставена, съгласно договора за продажба, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за срок, по-дълъг от две години.

(3) Срокът по ал. 1 и 2 спира да тече през времето, необходимо за привеждане на стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, в съответствие.

(4) Ако производителят или продавачът е предоставил търговска гаранция за стоката и срокът на гаранцията е по-дълъг от сроковете за предявяване на рекламация по ал. 1 и 2, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на търговската гаранция при условията, посочени в нея.

Чл. 46. Търговците, предоставящи цифрово съдържание и цифрови услуги, и продавачите на стоки, в т.ч. на стоки, съдържащи цифрови елементи, са длъжни да приемат рекламациите на потребители, ако са предявени своевременно.

Чл. 47. (1) Продавачът е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощени от него лица рекламации на стоки във всяко едно от местата, посочени в ал. 3.

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

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

(4) Когато продавачът удовлетвори рекламацията, той издава за това акт, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.

Чл. 48. Предявяването на рекламация пред търговеца за цифровото съдържание и цифровата услуга и пред продавача за стоката, в т.ч. на стоката, съдържаща цифрови елементи, не е пречка за предявяване на иск в съда.

Глава пета

СПОСОБИ ЗА РЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ

Раздел I

Жалби на потребители

Чл. 49. (1) Комисията за защита на потребителите предоставя информация на своята интернет страница за правата на потребителите, произтичащи от този закон, и за правните средства за упражняване на техните права.

(2) Комисията за защита на потребителите и сдруженията на потребителите разясняват правата и задълженията на потребителите по договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и договорите за продажба на стоки, предоставят им съвети и съдействат за разрешаване на потребителски спорове и жалби.

(3) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите разяснява правата и задълженията на потребителите, предоставя съвети и оказва съдействие за разрешаване на потребителски спорове във връзка с договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и договорите за продажба на стоки с трансграничен характер.

Чл. 50. (1) За нарушаване на правата, предоставени им по този закон, потребителите и сдруженията на потребителите имат право да подават жалби и сигнали до Комисията за защита на потребителите.

(2) Жалбите и сигналите се подават в писмена форма на хартиен носител или по електронен път.

(3) Жалбата трябва да съдържа:

1. наименованието на органа, до който се подава жалбата;
2. името, пощенския и/или електронния адрес на жалбоподателя;
3. срещу кого се подава жалбата, като се посочи името/наименованието на търговеца/продавача или на търговския обект, както и неговото седалище или адрес на управление;
4. оплакванията и исканията на жалбоподателя;
5. подпис на лицето, което я подава, когато се подава на хартиен носител, или на неговия пълномощник; в случай че жалбата е подадена чрез пълномощник, се прилага пълномощно; в случай че жалбата е подадена по електронен път, не се изисква тя да бъде подписана с електронен подпис;
6. доказателствата, с които жалбоподателят разполага – копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си.

(4) Ако жалбата не отговаря на изискванията на ал. 3, Комисията за защита на потребителите уведомява жалбоподателя в 7-дневен срок от получаването на жалбата и не образува производство по разглеждането ѝ до отстраняване на нередовностите.

(5) Сигналите на потребителите трябва да отговарят на изискванията на ал. 3, т. 1 – 5.

(6) Жалбите и сигналите, подадени до некомпетентен орган, се препращат най-късно 7 дни от датата на постъпването им на компетентния орган, като се уведомят техните податели. Жалбата или сигналът не се препраща, когато има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния орган.

Чл. 51. (1) Държавните органи са длъжни да регистрират подадените до тях жалби и сигнали на потребителите и да образуват производство за разглеждането им. По анонимни сигнали производство не се образува.

(2) Органът, до който е подадена жалба или сигнал, е длъжен да насочи потребителя и да му разясни неговите права и задължения.

(3) На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват съображенията за това.

Чл. 52. (1) Когато по жалбата или сигнала не е нужно да се извършва проверка, компетентният орган е длъжен да разгледа случая и да вземе решение в 14-дневен срок, а в останалите случаи – в едномесечен срок от датата на постъпване на жалбата или сигнала.

(2) Решението по жалбата или сигнала се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица и организации, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му.

(3) Решения с голямо обществено значение могат да се разгласяват чрез печата или по друг подходящ начин по преценка на органа, който ги е постановил.

(4) Когато в жалба или сигнал е отправено искане, което не е уважено, компетентният орган в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.

Чл. 53. (1) Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Жалбите и сигналите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(3) На жалби и сигнали по въпроси, на които е отговорено по ал. 2, но съдържащи нови обстоятелства, се отговаря само на новите обстоятелства.

(4) Подаването на сигнал или жалба от потребителите във връзка с договора за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги или договора за продажба на стоки не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство по чл. 54.

Раздел II

Алтернативно разрешаване на спорове

Чл. 54. Потребителите могат да сезират органите за алтернативно решаване на спорове (органи за АРС), включени в списъка по чл. 181п от Закона за защита на потребителите, при възникване на спорове между потребители и търговци във връзка с договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и договори за продажба на стоки.

Чл. 55. При разглеждане на трансгранични спорове във връзка с договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и договори за продажба на стоки органите за АРС, разглеждащи тези спорове, си сътрудничат със съответните компетентни органи за АРС на другите държави – членки на Европейския съюз, като обменят информация и становища с тях.

Раздел III

Средства за колективна защита

Чл. 56. Комисията за защита на потребителите и сдруженията на потребителите могат да предявяват иски за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики по този закон, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите, и иски за обезщетение при условията и по реда на чл. 186 – 190 от Закона за защита на потребителите.

Глава шеста

ПРИЛАГАНЕ И КОНТРОЛ

Чл. 57. (1) (Изм. – ДВ, бр. 41 от 2024 г., в сила от 10.05.2024 г.) Контролът по този закон се осъществява от Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и индустрията.

(2) За осъществяване на контрола по изпълнението на закона председателят на Комисията за защита на потребителите оправомощава със заповед длъжностни лица от администрацията ѝ.

Чл. 58. (1) При изпълнение на служебните си задължения длъжностните лица по чл. 57, ал. 2 имат право:

1. на свободен достъп в търговските обекти;
2. да извършват проверки на място, включително правото да влизат във всички помещения и площи, които търговецът – обект на проверка, използва за цели, свързани със своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия;
3. на достъп до всички документи, данни или информация, свързани пряко или косвено с нарушение на този закон, в каквато и да е форма или формат, независимо от средството за съхранение или мястото, на което се съхраняват;
4. да изискват необходимите документи във връзка с осъществявания от тях контрол;
5. да разпоредят на всяко лице да предостави сведения за нарушения на този закон, които са му известни;
6. да закупуват стоки или услуги като пробни покупки, когато е необходимо, под прикрития самоличност, за да установят дали има нарушение и с цел събиране на доказателства;
7. да започват по собствена инициатива разследвания или процедури за преустановяване или за налагане на забрана на нарушения;
8. да привличат външни експерти, когато проверката е особено сложна и изисква специални знания;
9. да съставят актове за установяване на нарушения.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите има право:

1. да разпорежи писмено на нарушителя да преустанови нарушението на този закон;
2. да изиска от нарушителя да декларира, че ще преустанови нарушението и ако е необходимо, да го задължи да направи декларацията обществено достояние;
3. да разпорежи прекратяване или забрана на всяко нарушение на този закон и ако е необходимо, да направи разпореждането за прекратяване или забрана на нарушението обществено достояние.

Чл. 59. Длъжностните лица по чл. 57, ал. 2 са длъжни:

1. да установяват точно фактите при извършвания от тях контрол;
2. да дават задължителни предписания за отстраняване на несъответствия и нарушения на закона;
3. да дават заключения по възраженията във връзка с установените нарушения;
4. да опазват служебната, производствената и търговската тайна и да не разгласяват данни от проверките преди тяхното приключване, както и да не използват информацията от проверката извън предназначението ѝ;
5. да уведомят съответния компетентен орган за контрол в случаите, когато смятат, че е налице нарушение на друг нормативен акт.

Чл. 60. (1) При констатирани нарушения на изискванията на закона длъжностни лица, оправомощени от председателя на Комисията за защита на потребителите, съставят актове за установяване на извършено нарушение по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(2) За налагане на административни наказания председателят на Комисията за защита на потребителите или упълномощени от него длъжностни лица издават наказателни постановления по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(3) Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(4) Актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания може да се връчват на

всяко физическо лице, което се намира в търговския обект и което е в граждански или трудови правоотношения с лицето, срещу което са издадени.

Чл. 61. (Изм. – ДВ, бр. 41 от 2024 г., в сила от 10.05.2024 г.) Глобите и санкциите, събрани по този закон, се администрират по бюджета на Министерството на икономиката и индустрията.

Чл. 62. При прилагане на разпоредбите на този закон длъжностните лица по чл. 57, ал. 2 спазват изискванията за защита на личните данни.

Глава седма

АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 63. За нарушение на разпоредбата на чл. 11, ал. 2 и 6 и чл. 28, ал. 3 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 64. За нарушение на разпоредбата на чл. 17, ал. 3 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 65. За нарушение на разпоредбите на чл. 18, ал. 2 и 3, чл. 20 и чл. 36, ал. 3 и 4 на виновните лица се налага глоба в размер от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 66. За нарушение на разпоредбата на чл. 18, ал. 5 и 6 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 67. За нарушение на разпоредбата на чл. 19 на виновните лица се налага глоба в размер от 200 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 2000 лв.

Чл. 68. За нарушение на разпоредбата на чл. 21, ал. 1 на виновните лица се налага глоба в размер от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 69. За нарушение на разпоредбата на чл. 25, т. 3 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 70. За нарушение на разпоредбата на чл. 34 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 71. За нарушение на разпоредбата на чл. 40, ал. 1, 2 и 3 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 1500 лв.

Чл. 72. За нарушение на разпоредбите на чл. 42, ал. 2, чл. 46 и 47 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 73. За неизпълнение на задължително предписание на Комисията за защита на потребителите за отстраняване на несъответствия и нарушения на закона на виновните лица се налага глоба в размер от 200 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 300 до 1500 лв.

Чл. 74. За възпрепятстване на длъжностни лица на Комисията за защита на потребителите, неказване на необходимото им съдействие и сътрудничество при осъществяване на техните правомощия и по този закон на виновните лица се налага глоба в размер от 100 до 3000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 75. При повторно нарушение по тази глава виновните лица се наказват с глоба, а едноличните търговци и юридическите лица – с имуществена санкция в двоен размер.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Разпоредбата на чл. 21 не се прилага в случаите, когато пакет от услуги или пакет от услуги и крайно устройство по смисъла на Закона за електронните съобщения включва услуга за достъп до интернет или междуличностни съобщителни услуги с номер.

§ 2. При противоречие между разпоредбите на глава втора и правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз, които уреждат конкретен сектор или област, се прилагат разпоредбите на правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз.

§ 3. Правото на Европейския съюз относно защитата на личните данни се прилага по отношение на всички лични данни, обработвани във връзка с договорите за предоставяне на цифрово съдържание или на цифрова услуга. При противоречие между разпоредбите на глава втора и правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз относно защитата на личните данни, се прилагат разпоредбите на правото на Европейския съюз.

§ 4. Разпоредбите на глава втора не засягат правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз в областта на авторското право и сродните му права.

§ 5. Разпоредбите на глава трета не накърняват разпоредбите на Закона за задълженията и договорите, които предвиждат защита на правата на купувача за недостатъци, които не са му били известни при сключване на договора за продажба.

§ 6. По смисъла на този закон:

1. "Цифрово съдържание" са данни, които са произведени и предоставени в цифрова форма.
2. "Цифрова услуга" е услуга, позволяваща:
 - а) на потребителя да създава, обработва или съхранява данни в цифрова форма или да има достъп до тях, или
 - б) споделянето или всяко друго взаимодействие на данни в цифрова форма, въведени или създадени от потребителя или от други ползватели на тази услуга.
3. "Стока, съдържаща цифрови елементи" е всяка движима материална вещ, която съдържа цифрово съдържание или цифрова услуга или е взаимосвързана с цифрово съдържание или с цифрова услуга по такъв начин, че липсата на цифровото съдържание или на цифровата услуга би попречило на стоката да изпълнява своите функции.
4. "Интегриране" е свързване и включване на цифрово съдържание или на цифрова услуга към компонентите на цифровата среда на потребителя, имащо за цел да позволи използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, съгласно изискванията за съответствие, предвидени в този закон.
5. "Търговец" е всяко физическо или юридическо лице, което действа в рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия в публичния или в частния сектор, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка по отношение на договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги.

6. "Потребител" е всяко физическо лице, което във връзка с договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и на договорите за продажба на стоки действа извън рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия.
7. "Цена" е парична сума или цифрово изражение на стойност, дължима в замяна на предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга.
8. "Лични данни" са лични данни по смисъла на член 4, точка 1 от Регламент (ЕС) 2016/679.
9. "Цифрова среда" е всеки хардуер, софтуер и всяка мрежова връзка, използвани от потребителя за достъп до цифрово съдържание или цифрова услуга или за тяхното използване.
10. "Съвместимост на цифрово съдържание или цифрова услуга" е способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да функционира с хардуер или софтуер, с които обичайно се използват цифровото съдържание или цифровите услуги от същия вид, без да е необходимо да се преобразува цифровото съдържание или цифровата услуга.
11. "Съвместимост на стока" е способността на стоката да функционира с хардуер или със софтуер, с които обичайно се използват стоки от същия вид, без да е необходимо преобразуване на стоките, хардуера или софтуера.
12. "Функционалност на цифрово съдържание или цифрова услуга" е способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да изпълняват функциите си с оглед на целта, за която са предназначени.
13. "Оперативна съвместимост на цифрово съдържание или цифрова услуга" е способността на цифровото съдържание или цифровата услуга да функционира с хардуер или софтуер, различни от онези, с които обичайно се използват цифрово съдържание или цифровите услуги от същия вид.
14. "Траен носител" е всеки носител, даващ възможност на потребителя или на търговеца/продавача да съхранява информация, изпратена лично до него, който позволява лесното ѝ използване в бъдеще за период от време, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация. Такива носители са например устройства за съхранение на данни с USB интерфейс, CD-ROM дискове, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове на компютрите, електронна поща и други, както и самият материален носител, доколкото той се използва изключително за пренасяне на цифрово съдържание.
15. "Договор за продажба" е всеки договор, по силата на който продавачът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за тях.
16. "Продавач" е всяко физическо или юридическо лице, което действа в рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия в публичния или в частния сектор, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка по отношение на договори за продажба на стоки.
17. "Производител" е лицето, което произвежда стоката, вносителят на стоката на територията на Европейския съюз или на държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, и всяко лице, което се представя за производител, като поставя върху стоката своето име, търговска марка или друг отличителен знак.
18. "Стока" е:
- а) всяка движима материална вещ, стоки са и вода, газ и електрическа енергия, когато се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество;
 - б) всяка движима материална вещ, която съдържа цифрово съдържание или цифрова услуга или е взаимосвързана с цифрово съдържание или с цифрова услуга по такъв начин, че липсата на цифровото съдържание или цифровата услуга би попречило на стоката да изпълнява своите функции ("стока, съдържаща цифрови елементи").
19. "Стоки с дълготрайна употреба" са стоки, които запазват изискваните от тях функции и начин на действие при тяхната обичайна употреба.

20. "Функционалност на стоки" е способността на стоките да изпълняват функциите си с оглед на целта, за която са предназначени.
21. "Оперативна съвместимост на стоките" е способността на стоките да функционират със софтуер или хардуер, различни от тези, с които обичайно се използват стоките от същия вид.
22. "Търговска гаранция" е всяко задължение, поето от продавача или от производителя (гарант) към потребителя, в допълнение към неговото задължение по този закон, за осигуряване на съответствие на стоката с договора за продажба, с цел да възстанови заплатената сума или да замени или поправи стоката, или да предостави друг вид обслужване, свързано със стоката, когато тя не отговаря на спецификациите или евентуално на други изисквания, несвързани със съответствието на стоката с договора за продажба, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в съответната реклама, направена в момента на сключване или преди сключването на договора.
23. "Трайност" е способността на стоките да запазват изискваните от тях функции и действие при обичайна употреба.
24. "Безплатно" е без заплащане на необходимите разходи, направени за привеждане на стоките в съответствие с договора, и по-специално разходите за пощенски услуги, превоз, труд или за материали.
25. "Публичен търг" е метод на продажба, при който стоки или услуги се предлагат от продавача на потребители, които присъстват или имат възможност да присъстват лично на търга, чрез процедура на прозрачно, конкурентно наддаване, ръководена от провеждащия търга, като спечелилият наддаването участник е длъжен да закупи стоките или услугите.
26. "Повторно" е нарушението, извършено в едногодишен срок от влизането в сила на наказателното постановление, с което е наложено наказание за същото по вид нарушение.

§ 7. Този закон въвежда разпоредбите на:

1. 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 136/1 от 22 май 2019 г.).
2. 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 136/28 от 22 май 2019 г.).

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 8. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г., бр. 23, 42 и 82 от 2009 г., бр. 15, 18 и 97 от 2010 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 38 и 56 от 2012 г., бр. 15, 27 и 30 от 2013 г., бр. 61 от 2014 г., бр. 14, 57, 60 и 102 от 2015 г., бр. 59 и 74 от 2016 г., бр. 8, 58 и 103 от 2017 г., бр. 7, 20 и 37 от 2018 г., бр. 17, 45 и 100 от 2019 г. и бр. 13 и 52 от 2020 г.) се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 1, ал. 2, т. 3 думите "и предоставянето на гаранции за стоките" се заличават.
2. В глава пета наименованието на раздел II се изменя така: "Доставка на стоки".
3. Член 103а се изменя така:
"Чл. 103а. Разпоредбите на този раздел имат за цел да осигурят защита на потребителите при доставка на стоки и прехвърляне на риска."
4. Членове 104 – 121 се отменят.
5. В глава пета наименованието на раздел III се изменя така: "Съответствие на услугите".
6. Член 122 се изменя така:
"Чл. 122. (1) Търговецът предоставя на потребителя услуга, която съответства на договора за предоставяне на услуги.
(2) За да съответства на договора, услугата трябва:
 1. да отговаря на описанието, количеството и качеството, предвидени в договора;

2. да отговаря на информацията, съдържаща се в рекламата или предоставена по друг начин преди сключване на договора, и да не противоречи на информацията, предоставена от търговеца при предоставяне на услугата, в случай че тази информация може да окаже влияние върху решението на потребителя;
3. да притежава обичайните характеристики на услугите от същия вид;
4. да притежава специалните характеристики и да е годна за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил търговеца най-късно в момента на сключване на договора и по отношение на която търговецът се е съгласил;
5. да отговаря на разумните очаквания на потребителите предвид естеството на услугата и всички публични изявления, направени от търговеца или от други лица или направени от името на търговеца или от името на тези лица, съдържащи се например в рекламата или в етикета, освен ако търговецът не докаже, че:
 - а) не е знаел и не е можело разумно да се очаква да е знаел за съответното публично изявление;
 - б) към момента на сключване на договора публичното изявление е било коригирано по същия начин като този, по който е било направено, или по друг подобен начин;
 - в) решението на потребителя за придобиване на услугата не е можело да бъде повлияно от публичното изявление;
6. да се предостави заедно с всички принадлежности и указания, които потребителят може да очаква разумно да получи, когато е приложимо."
7. Член 123 се изменя така:

"Чл. 123. (1) Търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на услугата, която съществува при предоставяне на услугата и се прояви до две години след предоставянето ѝ, но не по-късно от 14 дни от установяване на несъответствието с договора.

(2) Когато услугата не съответства на договора, потребителят има право да получи услуга, която съответства на договора.

(3) Когато изпълнението на услугата в съответствие с договора не е възможно напълно или частично или е незаконно, или би причинило непропорционални разходи за търговеца, потребителят има право на намаляване на цената при частично изпълнение на услугата или да развали договора.

(4) Търговецът отговаря за съответствието на услугите, предоставени от лице, което действа от негово име и за негова сметка."
8. Член 124 се отменя.
9. Член 125 се изменя така:

"Чл. 125. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на услуга, когато тя не съответства на договора, пред търговеца или упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

(3) При предявяване на рекламация потребителят може да претендира за привеждане на услугата в съответствие с договора, за намаляване на цената или за разваляне на договора и възстановяване на заплатената сума.

(4) При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.

(5) При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:

 1. касова бележка или фактура;
 2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на услугата с договореното;
 3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер."
 10. Член 126 се отменя.
 11. Член 127 се изменя така:

"Чл. 127. (1) Търговецът или упълномощено от него лице са длъжни да приемат рекламацията, ако тя е предявена своевременно.

(2) Търговецът е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощените от него лица рекламации във всяко едно от местата, посочени в ал. 4.

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

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

12. В чл. 182, ал. 2 думите "за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги" се заменят с "във връзка с договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, договори за продажба на стоки, в т.ч. на стоки, съдържащи цифрови елементи, договори за предоставяне на услуги".

13. В чл. 186, ал. 2:

а) в т. 1 думите "раздел II "Гаранция на потребителската стока" и раздел III "Рекламации" се заменят с "раздел II "Доставка на стоки" и раздел III "Съответствие на услугите";

б) създава се нова т. 9:

"9. Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки;"

в) досегашната т. 9 става т. 10;

г) досегашната т. 10 става т. 11 и в нея:

аа) буква "к" се изменя така:

"к) 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 136/28 от 22 май 2019 г.);"

бб) създава се буква "р":

"р) 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 136/1 от 22 май 2019 г.)."

14. В чл. 190г, т. 1 се създава буква "о":

"о) Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки."

15. В чл. 191, ал. 4 думите "Регламент (ЕО) № 1222/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно етикетирането на гуми по отношение на горивната ефективност и други съществени параметри (ОВ, L 342/46 от 22 декември 2009 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕО) № 1222/2009" се заменят с "Регламент (ЕС) 2020/740 на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 2020 г. относно етикетирането на гуми по отношение на горивната ефективност и други параметри, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/1369 и за отмяна на Регламент (ЕО) № 1222/2009 (ОВ, L 177/1 от 5 юни 2020 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) 2020/740".

16. Член 221 се отменя.

17. В чл. 222 думите "разпоредбите на чл. 123, ал. 2 и" се заменят с "разпоредбата на".

18. Член 222а се отменя.

19. В чл. 225а:

а) в ал. 1 думите "Регламент (ЕО) № 1222/2009" се заменят с "Регламент (ЕС) 2020/740";

б) създава се нова ал. 2:

"(2) Доставчик по смисъла на Регламент (ЕС) 2020/740, който не изпълнява задълженията си по чл. 5 от регламента, се наказва с глоба в размер от 500 до 1500 лв. или с имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.";

в) досегашната ал. 2 става ал. 3 и в нея думите "Регламент (ЕО) № 1222/2009" се заменят с "Регламент (ЕС) 2020/740" и думите "по чл. 5" се заменят с "по чл. 6";

г) досегашната ал. 3 става ал. 4 и в нея думите "Регламент (ЕО) № 1222/2009" се заменят с "Регламент (ЕС) 2020/740" и думите "по чл. 6" се заменят с "по чл. 7";

д) създава се ал. 5:

"(5) Доставчик на услуги на информационното общество по смисъла на Закона за електронната търговия, който не изпълнява задълженията си по чл. 8 от Регламент (ЕС) 2020/740, се наказва с глоба от 500 до 1500 лв. или с имуществена санкция от 1000 до 3000 лв."

20. В допълнителните разпоредби:

а) в § 1д думите "глава пета, раздел II" се заменят със "Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки";

б) параграфи 9 и 10 се отменят;

в) в § 13а т. 7 се отменя.

§ 9. Висящите съдебни производства по дела, образувани по реда на глава пета, раздел II "Гаранция на потребителската стока" и раздел III "Рекламации" на Закона за защита на потребителите, се довършват по реда на този закон.

§ 10. Устройственият правилник на Комисията за защита на потребителите се привежда в съответствие с изискванията на закона в едномесечен срок от влизането му в сила.

§ 11. Законът влиза в сила от 1 януари 2022 г. и се прилага за договори за продажба на стоки, сключени след тази дата, и за договори за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, независимо от датата на тяхното сключване, с изключение на чл. 21 и 22, които се прилагат за договори, сключени след 1 януари 2022 г.

Законът е приет от 44-то Народно събрание на 4 март 2021 г. и е подпечатан с официалния печат на Народното събрание.