Европейска комисия

Кодекс на ЕС за правата в онлайн среда



Програма в областта на цифровите технологии за Европа

ДОПЪЛНИТЕЛНИ СВЕДЕНИЯ

Отговорност за изразените становища носи (носят) единствено авторът (авторите) и тези становища не следва да се считат за официална позиция на Европейската комисия.

Службата за публикации на Европейския съюз, Люксембург

ISBN 978-92-79-26516-7
doi:10.2759/88107

© Европейски съюз, 2012

Възпроизвеждането е разрешено при посочване на източника.

КОДЕКС

НА

ЕС ЗА ПРАВАТА В ОНЛАЙН СРЕДА

За настоящия кодекс

Настоящият кодекс съдържа основния набор от права и принципи, установени в правото на ЕС, които защитават гражданите, когато осъществяват достъп до онлайн мрежи и услуги и ги използват.

Невинаги е лесно тези права и принципи да бъдат обхванати, тъй като те не се отнасят изключително до цифровата среда и са разпръснати в различни директиви, регламенти и конвенции в областта на електронните комуникации, електронната търговия и защитата на потребителите. Нещо повече, в много случаи тези права и принципи са предмет на минимална хармонизация, което означава, че държавите членки могат да излязат извън рамките на минималните стандарти, изисквани съгласно правото на ЕС. Вследствие на това е възможно при транспонирането на директивите на ЕС в националното право някои държави членки да са въвели по-високи нива на защита от предвидените в тези директиви. Такъв е случаят например с някои части на законодателството в областта на защитата на потребителите.

Макар в по-голямата си част тези права сами по себе си да не са нови, поради сложността на правната рамка много онлайн потребители може да не са наясно с тях. Точно това е причината за създаването на настоящия кодекс: да запознае гражданите с минималните права, с които разполагат, и с принципите съгласно правото на ЕС, когато влизат в онлайн среда, когато са онлайн и когато купуват и потребяват услуги онлайн.

Целта на настоящия кодекс не е да бъдат учредени нови права, а да бъдат събрани на едно място съществуващите права и принципи.

Кодексът не е изпълним сам по себе си, но конкретните права и принципи, които описва, са изпълними по силата на правния инструмент, от който произтичат.

Съдържание

РАЗДЕЛ I. Права и принципи, приложими, когато осъществявате достъп до онлайн услуги и ги използвате

Глава 1. Достъп до електронни съобщителни мрежи и услуги

Глава 2. Достъп до услуги и приложения по Ваш избор

Глава 3. Недопускане на дискриминация при достъпа до услуги, предоставяни онлайн

Глава 4. Неприкосновеност на личния живот, защита на личните данни и сигурност

РАЗДЕЛ II. Права и принципи, приложими, когато купувате стоки или услуги онлайн

Глава 5. Информация, предоставяна преди сключването на договор онлайн

Глава 6. Навременна, ясна и пълна договорна информация

Глава 7. Справедливи договорни условия

Глава 8. Защита срещу нелоялни практики

Глава 9. Своевременна доставка на изрядни стоки и услуги

Глава 10. Отказ от договор

РАЗДЕЛ III. Права и принципи, които Ви защитават в случай на конфликт

Глава 11. Достъп до правосъдие и разрешаване на спорове

РАЗДЕЛ 1

Права и принципи, приложими, когато осъществявате достъп до онлайн услуги и ги използвате

Глава 1. Достъп до електронни съобщителни мрежи и услуги[1]

(1) Всеки в ЕС трябва да има възможност за достъп до минимален набор от електронни съобщителни услуги с добро качество и на поносима цена. Това е известно също така като **принцип на „универсалната услуга“**.

Що се отнася до правата за достъп до интернет, трябва да е налице поне един оператор за изпълнение на всички разумни молби за свързване от фиксирано местоположение към обществена съобщителна мрежа.

Тази връзка трябва да бъде в състояние да поддържа гласови и факсимилни съобщения и пренос на данни със скорост, която е достатъчно висока, за да позволи функционален достъп до интернет и предоставянето на услуги за гласова телефония.

Това важи също така за **крайни ползватели с увреждания**, които трябва да разполагат с достъп и избор, равностойни на предоставяните на мнозинството потребители[2].

Глава 2. Достъп до услуги и приложения по Ваш избор[3]

(1) Всеки в ЕС трябва да има възможност за достъп и разпространение на информация и използване на приложение и услуга по свой избор чрез електронни съобщителни мрежи.

Основните права и свободи на физическите лица, както са гарантирани от Хартата на основните права на Европейския съюз, Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи, както и общите принципи на правото на ЕС, трябва да се спазват в този контекст.

По тази причина всички мерки, свързани с достъпа на потребителите до услуги и приложения или с тяхното ползване, които водят до ограничаване на тези основни права и свободи, може да бъдат налагани от дадена държава членка единствено

[1] Ключови думи: универсална услуга, равнопоставеност при достъпа за крайни ползватели с увреждания

[2] Директива 2002/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга), изменена с Директива 2009/136/ЕО, членове 1, 3, 23а.

[3] Ключови думи: основни права, свободен достъп до интернет, отворен и неутрален характер на интернет, минимално качество на услугата, равнопоставеност при избора за крайни ползватели с увреждания, постепенен достъп на лица с увреден слух или зрение, защита на непълнолетни лица, защита срещу подбуждане към ненавист, основана на раса, пол, религия или националност.

ако са целесъобразни, пропорционални и необходими в едно демократично общество[4].

(2) Регулаторните органи в сферата на електронните комуникации трябва да насърчават способността на всеки в ЕС да осъществява достъп до информация и да я разпространява, както и да използва приложения и услуги по свой избор. Това е известно също така като принцип на **„отворения и неутрален характер на интернет“**[5].

Тези регулаторни органи имат правомощия да определят **изисквания за минимално качество на услугите** в случай на проблеми, за да се запази отвореността на интернет. С цел да се предотврати влошаване на услуга и затрудняване или забавяне на преноса на трафик по мрежите, държавите членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят за предприятието(ята), предоставящо(и) обществени съобщителни мрежи, минимални изисквания за качеството на услугите[6].

(3) **Всеки потребител с увреждания** трябва да се ползва от същия избор от доставчици и услуги за електронни съобщения, който е на разположение на мнозинството потребители[7].

Доставчиците на аудиовизуални медийни услуги се насърчават да гарантират, че техните програми (например филми, спортни събития, комедийни сериали, документални филми, детски предавания или оригинални игрални филми), както и търговски съобщения постепенно стават достъпни за **потребителите с увредено зрение или слух**[8].

Това задължение е валидно независимо от вида на услугата и на платформата за предоставянето й, доколкото последната се основава на електронни съобщителни мрежи, следователно обхваща и аудиовизуални медийни услуги, закупени онлайн.

(4) **Непълнолетните лица са защитени** във връзка с аудиовизуални медийни програми и търговски съобщения, които биха могли сериозно да увредят тяхното физическо, умствено и морално развитие. Това съдържание може да бъде предоставяно онлайн в ЕС само по изрично искане и само по начин, който гарантира, че непълнолетните лица обикновено няма да чуят или да видят тези услуги[9].

(5) **Подбуждането към ненавист,** основана на раса, пол, религия или националност, е забранено в аудиовизуалните медийни услуги. Правителствата трябва да гарантират, че нито аудиовизуалните медийни програми, нито аудиовизуалните

[4] Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги (Рамкова директива), изменена с Директива 2009/140/ЕО и Регламент (ЕО) № 544/2009, член 1, параграф 3а.
[5] Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), член 8, параграф 4, буква ж).
[6] Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), член 22, параграф 3.
[7] Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), член 22.
[8] Директива 2010/13/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 10 март 2010 година за координирането на някои разпоредби, установени в закони, подзаконови и административни актове на държавите членки, отнасящи се до предоставянето на аудиовизуални медийни услуги (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), член 7.
[9] Директива 2010/13/ЕС (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), член 12.

търговски съобщения, които са доставяни онлайн, не съдържат такова подбуждане[10].

[10] Директива 2010/13/ЕС (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), член 6.

Глава 3. Недопускане на дискриминация при достъпа до услуги, предоставяни онлайн[11]

(1) Потребителите, които желаят да ползват **онлайн услуги**[12] в друга държава членка, получават от търговците достъп до **публична информация относно условията на достъп**.

(2) На потребителите **не се отказва достъп до услуги онлайн** на основание на държавата членка, в която е тяхното местожителство, освен ако отказът не е обоснован от обективни критерии[13]. Когато е възможно, търговците съобщават на потребителите за тези основания за непредоставяне на услуга в определени територии в информацията, която предоставят на широката общественост. Когато това не е възможно, те предоставят тази информация при поискване от страна на потребителя.

(3) Когато потребителите се опитват да осъществят достъп до услуги онлайн, доставчиците на услуги **не могат да прилагат по-неблагоприятни условия на достъп до услугата** за потребителите на основание на държавата членка, в която е тяхното местожителство, освен ако разликите не са обосновани от обективни критерии[14]. При поискване от страна на потребителя, търговците полагат всички усилия да информират потребителите за причините за различията в третирането.

Глава 4. Неприкосновеност на личния живот, защита на личните данни и сигурност[15]

(1) Защитата на личните данни е основно право и е залегнало също така в Договора от Лисабон. Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда: „Всеки има право на защита на личните му данни. Тези данни трябва да бъдат обработвани добросъвестно, за точно определени цели и въз основа на съгласието на заинтересованото лице или по силата на друго предвидено от закона легитимно основание. Всеки има право на достъп до събраните данни, отнасящи се до него, както и правото да изиска поправянето им.“ [16]

Всяко физическо лице има право на адекватна **защита на личните му данни**[17]. Обработването на лични данни трябва да бъде необходимо, справедливо, законно и пропорционално. Данните, които лицата предоставят пряко или косвено, не

---

[11] Ключови думи: недопускане на дискриминация, основаваща се на местожителство; равен достъп до онлайн услуги на цялата територия на ЕС; равно третиране в онлайн среда.

[12] Този принцип се прилага само за услуги (но не и за стоки).

[13] Работен документ на службите на Комисията, с оглед установяване на насоки относно прилагането на член 20, параграф 2 от Директива 2006/123/ЕО относно услугите на вътрешния пазар („ Директива за услугите “). С тези насоки се изяснява начина, по който следва да се извършва оценка на всеки отделен случай, с цел да се установи дали обективни критерии могат да оправдаят дадена разлика в третирането. http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

[14] Вж. бележка под линия 13. http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

[15] Ключови думи: неприкосновеност на личния живот, защита на данните, сигурност, лични данни,

[16] Договор за функционирането на Европейския съюз, член 16. Харта на основните права на Европейския съюз, член 8.

[17] Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни, членове 6 и 12.

трябва да се използват за цели, различни от първоначално предвидените. Такава информация не може също така да бъде предавана произволно на субекти, с които лицето не е избрало да има отношения. Тези права се отнасят за всички, независимо от гражданството или мястото на местожителство. Лични данни, разкриващи расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения, членство в професионални съюзи, както и обработването на данни, свързани със здравословното състояние и половия живот, се разрешават само с изричното съгласие на лицето, когато това се допуска от националното законодателство[18].

(2) Физическите лица имат право да **получават информация** от хора и дружества, които съхраняват някои от техните лични данни в своите досиета, като например уебсайтове, бази данни, доставчици на услуги и др. („администратори на данни“), и имат право **да изискат поправянето или изтриването на** тази данни, ако те са непълни или неточни:

- администраторите на данни са длъжни да информират потребителите, когато събират лични данни за тях;
- физическите лица имат право да знаят името на администратора, предназначението на обработката на данните, както и на кого могат да бъдат предоставяни данните;
- физическите лица имат право да попитат администратора на данни дали обработва лични данни за тях;
- физическите лица имат право да получат копие от данните, които се отнасят до тях, в разбираема форма;
- физическите лица имат право да изискват заличаването, блокирането или изтриването на данните, ако те са непълни, неточни или получени неправомерно; физическите лица имат право да възразят срещу обработката на лични данни.

(3) Физическите лица имат право да не бъдат обект на решение, което има правни последици за тях или ги засяга съществено и което се основава единствено на автоматизирана обработка на данни, имаща за цел да се оценяват някои лични аспекти, свързани с тях, като резултатите от работата им, кредитоспособност, надеждност, поведение и др. [19]

(4) Тези права се прилагат и онлайн, като физическите лица имат в допълнение следните права[20]:

[18] Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни, член 8.
[19] Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни, член 15.
[20] Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), изменена с Директива 2006/24/ЕО и Директива 2009/136/ЕО, членове 4, 5 и 13.

- да бъдат напълно информирани и да бъде поискано съгласието им, ако даден уебсайт ще съхранява и извлича информация от крайното им оборудване или проследява действията им в интернет;

- поверителност на техните онлайн комуникации, като например съобщения по електронна поща;

- да бъдат уведомявани, ако личните им данни, съхранявани от техния доставчик на интернет услуги, са били изложени на риск, напр. изгубени или откраднати, и е вероятно неприкосновеността на личния им живот да бъде повлияна отрицателно;

- да не им се изпращат нежелани търговски съобщения, известни като „спам“, освен ако те са дали съгласието си за това.

РАЗДЕЛ II

Права и принципи, приложими, когато купувате стоки или услуги онлайн

Глава 5. Информация, предоставяна преди сключването на договор онлайн[21]

(1) Всеки потребител в ЕС има право да получи ясна, точна и разбираема **ключова информация** от даден търговец за стоката или услугата, **преди да направи онлайн покупка**.

Тази информация трябва да включва основните характеристики на продукта, цената с включени дължими данъци и такси, разходите за доставка, начина на плащане, доставка или изпълнение на договора, самоличността и географския адрес на търговеца, наличието на право на отказ от договора или неговото анулиране (за продукти, за които съществува такова право), периода, за който е валидна офертата или цената, и, ако е приложимо, минималния срок на договора[22]. Освен ако договорите са сключени изключително чрез обмен на електронна поща или еквивалентни индивидуални съобщения, тази информация трябва да съдържа също и различните технически етапи, които трябва да се следват за сключване на договора, дали договорът ще бъде архивиран и достъпен, техническите средства за откриване и коригиране на грешки във входните данни, както и предлаганите езици за сключване на договора[23].

[21] Ключови думи: информация, предоставяна преди сключването на договора; информация, предоставяна преди закупуване онлайн, информация, предоставяна преди сключването на договор от разстояние; информация относно финансовите услуги, когато договорът е сключен онлайн, подвеждаща сравнителна реклама.

[22] Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние, член 4. * * Считано от 13 юни 2014 г., тази директива ще бъде заменена от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, която ще промени изискванията за преддоговорна информация.

[23] 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), член 10.

Когато потребителят направи своята поръчка онлайн, той има право да получи без неоправдано забавяне и по електронен път потвърждение на получаването на поръчката[24].

(2) Правото да се получава важна информация своевременно, преди обвързване с дистанционен договор или оферта, се прилага също така за **финансови услуги**, включващи услуги от банково, кредитно, застрахователно, лично-пенсионно, инвестиционно или платежно естество. Информацията следва да бъде представена по ясен и изчерпателен начин и следва да включва подробности за доставчика и основните характеристики на финансовата услуга, като например цена, включително всички данъци и такси, договорености за плащане или изпълнение. Доставчиците следва също така да информират потребителите относно техните договорни права, като например право на отказ от договора или право на предсрочно прекратяване, и относно възможните действия в случай на проблем.

По практически причини, в случай на финансови услуги потребителите могат да получат ограничено количество информация, когато разговарят по телефона с доставчика на финансови услуги и когато по тяхно искане договорът е сключен онлайн. Пълната информация в този случай ще бъде предоставена незабавно след сключване на договора[25].

Глава 6. Навременна, ясна и пълна договорна информация[26]

(1) Всеки **онлайн потребител**, сключващ договор в ЕС, има право на **лесен, директен и постоянен достъп** поне до името и географския адрес на доставчика, адреса му на електронна поща или на уебсайта му, търговския регистър, в който доставчикът е вписан и неговия регистрационен номер, професионалното звание и професионалната организация, в която е регистриран доставчикът, ДДС данни, когато е приложимо, и други данни, позволяващи бързо и ефективно да се осъществи контакт с доставчика[27]. Онлайн потребителят също трябва да има достъп до кодексите за поведение, които доставчикът спазва, както и до договорните клаузи и общите условия по начин, който му дава възможност да ги съхранява и възпроизвежда (разпечатва). Това право не се прилага за случаите, когато договорите са сключени изключително чрез обмен на електронна поща или еквивалентни индивидуални съобщения[28].

(2) Всеки потребител има право да получи, след като е поръчал стоките или услугите, **потвърждение на ключовите елементи на договора** в писмен вид или на траен носител, като например по електронна поща. Тази информация трябва да бъде предоставена най-късно в момента на доставка на стоките, а за услуги — в разумен срок по време на предоставянето им. Търговецът обаче не е задължен да повтаря информация, която вече е предоставена преди това.

---

[24] Директива 2000/31/ЕО за електронната търговия, член 11.

[25] Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги и за изменение на Директива 90/619/ЕИО на Съвета и на Директиви 97/7/ЕО и 98/27/ЕО, член 3.

[26] Ключови думи: ключова информация, подробна договорна информация, право за получаване на информация.

[27] Директива 2000/31/ЕО за електронната търговия, член 5; Директива 2010/13/ЕС (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), член 5.

[28] Директива 2000/31/ЕО за електронната търговия, член 10.

Потвърждението трябва винаги да включва информация при какви условия и по какъв начин потребителят може да се откаже от договора, адрес, на който потребителят може да отправя жалби, данни за предоставяните услуги след продажбата и за гаранциите, които съществуват, а за договори, сключени за срок повече от една година или за неопределен срок — условията за прекратяване на договора[29].

(3) След сключване на договор за финансови услуги онлайн потребителите имат **право да получат** своевременно, преди да бъдат обвързани с договора от разстояние, **подробна информация за условията на договора**, например характеристиките на услугата, цената и договореностите за плащане и изпълнение. Доставчиците следва също така да информират потребителите относно техните договорни права, как могат да се откажат от договора или да прекратят предсрочно договора, в какво се изразява обслужването на клиента след продажбата и какви са гаранциите, както и за възможните действия в случай на проблем[30].

(4) **Абонатите на електронни съобщителни услуги**, включително на тези, които се използват за доставяне на услуги на информационното общество, имат **право да получават информация** от доставчика, например за приложимите цени, тарифи и такси, включително тарифни схеми и пакети, стандартните условия по отношение на достъпа и използването на предоставяните услуги и качеството на услугата. Освен това абонатите с увреждания трябва да бъдат редовно информирани за продуктите и услугите, предназначени за тях[31].

(5) Преди да направи онлайн платежна транзакция, всеки потребител има **право да получи цялата съответна информация за плащането**, по-специално условията на услугата, включително информация относно доставчика на платежни услуги, отговорен за сделката; информация относно характеристиките на платежната услуга и срока за изпълнение; информация относно таксите, прилагани по сделката, както и относно правото на възстановяване на средства; информация относно допълнителни такси или отстъпки, прилагани от търговеца.

След всяка платежна транзакция потребителят получава потвърждение, което съдържа най-малкото размера на покупката, датата на транзакцията и разбивка за всички такси, които се прилагат[32].

Глава 7. Справедливи договорни условия[33]

(1) Всеки потребител в ЕС също и в цифрова среда е **защитен от неравноправни стандартни договорни клаузи** на търговци, които пораждат **неоправдана неравнопоставеност** в ущърб на потребителя. Ако даден договор съдържа

[29] Директива 1997/7/ЕО относно продажбите от разстояние, член 5.
[30] Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 септември 2002 г. относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги, член 5.
[31] Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), членове 10, 21 и 22.
[32] Директива 2007/64/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 ноември 2007 г. относно платежните услуги във вътрешния пазар, членове 37, 38, 42, 46 и 47
[33] Защита срещу несправедливи стандартни договорни условия; минимални стандартни договорни условия; еднакви такси, независимо от мястото на местожителство.

такива клаузи, потребителят не е обвързан от тях, въпреки че договорът сам по себе си обикновено остава валиден. Неравноправни клаузи са по-специално[34]:

- договорни клаузи, с които потребителят не е имал реална възможност да се запознае преди сключването на договора, но които обвързват потребителя;
- договорни клаузи, които изключват или накърняват правото на потребителя да предяви иск или да използва други средства за правна защита (напр. от него се изисква да отнася споровете изключително на арбитраж);
- договорни клаузи за автоматично удължаване на срочен договор, когато крайният срок за изразяване на несъгласие от страна на потребителя за продължаване срока на договора е неразумно кратък;
- договорни клаузи, които позволяват значителни увеличения на цените, без да дават право на потребителя да развали договора.

(2) Потребителят има право договорните клаузи да бъдат написани на **ясен и разбираем език** и това се прилага и в онлайн среда. При наличие на съмнение относно смисъла на определена клауза, тя се тълкува в най-благоприятен за потребителя смисъл[35].

(3) Абонатите на **електронни съобщителни услуги** имат право на **минимални стандартни договорни условия** с дружествата, предоставящи достъп до интернет. Абонатите имат също така право да бъдат информирани на достатъчно ранен етап за желанието на доставчика на услуги да измени договора и да прекратят договора без неустойки, ако не приемат новите условия. Те също така имат възможност да сключат договор за връзка с интернет с максимална продължителност от 12 месеца и да не бъдат задължавани да подписват договори за първоначален период от повече от 24 месеца[36].

(4) **При плащане онлайн** за стоки и услуги се прилагат **еднакви такси** за транзакции в евро, независимо от това дали търговецът е установен в страната на потребителя или в друга държава членка на ЕС. Това включва плащания в евро посредством (банкови) преводи, директен дебит и с кредитна карта[37].

Глава 8. Защита срещу нелоялни практики[38]

(1) Всеки потребител, включително потребителят в цифрова среда, има право да подаде жалба до националните правоприлагащи органи[39] или да заведе дело срещу търговец в ЕС, който използва **нелоялни търговски практики**.

Например, след като направят покупка онлайн, потребителите не могат да бъдат подлагани на **обременителни или прекомерни недоговорни** пречки (като попълването на голямо количество формуляри или поставянето на изискване да

[34] Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори, член 3 и приложение.
[35] Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори, член 5.
[36] Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), членове 20, 21 и 30.
[37] Регламент (ЕО) № 924/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 година относно презграничните плащания в рамките на Общността, член 3.
[38] Ключови думи: нелоялни търговски практики; непропорционална пречка; заблуждаващ маркетинг; агресивни практики; незаконни търговски практики.
[39] Списъкът на компетентните органи е на разположение на следния интернет адрес: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

се обадят на специален телефонен номер, на който никой не отговоря на повикването), за да им се попречи да прекратят договора или да променят стоката или търговеца[40].

(2) Потребителите трябва да **не бъдат подвеждани или излагани на въздействието на агресивен маркетинг** и това е валидно и в цифрова среда. Всеки предявен иск от търговци в ЕС трябва да бъде верен, ясен, точен и обоснован, като се дава възможност на потребителите да направят информиран и реален избор[41]. Сравнителната реклама трябва да съпоставя стоки или услуги, предназначени за задоволяване на едни и същи нужди или предвидени за една и съща цел, и трябва да сравнява обективно основни, относими, проверими и представителни характеристики[42].

Примери за нелоялни търговски практики:

- на търговеца не е позволено да отправи оферта за продажба на продукти на определена цена, ако след това откаже да приеме поръчки за тях или да ги достави в разумен срок, с цел да наложи на пазара различен продукт („примамване и подмяна“);

- на търговеца не е позволено да описва продукт като „даром“, „безплатен“, „без наложен платеж“ или подобни, ако потребителят трябва да плати допълнително освен неизбежната цена за участие в търговската практика (обичайната цена за закупуването) и за получаването или доставянето на изделието[43];

- от потребителя не може да се иска да плаща или да върне нежелани продукти, доставени от търговеца („изпращане на непоръчани стоки по домовете“).

(3) Когато купуват продукти онлайн, включително **финансови услуги**, потребителите са защитени от незаконни търговски практики, които целят да ги накарат да купят нещо, което не са поискали. Те също така са защитени срещу други практики като нежелани телефонни обаждания и електронни писма[44].

Глава 9. Своевременна доставка на изрядни стоки и услуги[45]

(1) Всеки потребител в ЕС трябва да **получи стоките или услугите**, поръчани онлайн от търговец, **в срок от 30 дни**, освен ако е договорено нещо друго с

[40] Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, член 9.
[41] Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики, членове 6—9.
[42] Директива 2006/114/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 година относно заблуждаващата и сравнителната реклама, член 5.
[43] Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики, приложение 1. Примери за нелоялни търговски практики.
[44] Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, приложение I.
[45] Ключови думи: получаване на стоки/услуги; ремонт или замяна; възстановяване на суми; намаляване на цената;

продавача. Ако стоката или услугата не бъде доставена в този срок, потребителят има право да му бъдат възстановени платените суми[46].

(2) Потребителите могат да поискат **безплатен ремонт или замяна**, ако стоките, които получат, са дефектни или не отговарят на това, което са поръчали. Търговецът трябва да поправи или замени стоката в разумен срок и при условията на ограничено по размер неудобство за потребителя.

Ако търговецът не поправи или замени стоката в разумен срок, потребителите могат да поискат **възстановяване на платените суми или намаление на цената**. Законовата гаранция е с продължителност от най-малко две години от доставката на стоката, но след изтичането на шест месеца потребителят трябва да докаже, че дефектът вече е съществувал към момента на доставката. До изтичането на шест месеца след доставката на стоките се приема, че дефектът е съществувал към момента на доставката, освен ако продавачът може да докаже, че това не е така[47].

Ако производителят или продавачът предоставя търговски гаранции или гаранции, обещаващи безплатна поправка и замяна в рамките на определен период, онлайн потребителят може да се обърне също така към този, който предлага такава гаранция.

(3) В ЕС потребителите имат право техните **платежни транзакции**, осъществявани онлайн, да бъдат обработвани от доставчиците на платежни услуги **в строго определени срокове**. По правило сметката на получателя се заверява със сумата по транзакцията най-късно до края на следващия работен ден. Изключения се прилагат за плащанията по директни дебити (те се извършват на уговорения ден) и плащанията, инициирани на хартиен носител (един допълнителен ден за обработка)[48].

(4) В случай на неразрешена платежна транзакция (например грешки на търговеца, банката или опити за измама, които не са свързани с платеца) платецът има право на **незабавно възстановяване** на общия размер на сумата по транзакцията от доставчика на платежни услуги[49].

[46] Директива 97/7/ЕО относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние, член 7. Считано от 13 юни 2014 г., тази директива ще бъде заменена от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите.

[47] Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции, членове 3 и 5.

[48] Директива 2007/64/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 ноември 2007 г. относно платежните услуги във вътрешния пазар, член 69.

[49] Директива 2007/64/ЕО относно платежните услуги, член 60.

Глава 10. Отказ от договор[50]

(1) Потребителите в ЕС разполагат **със срок от най-малко седем дни, за да променят решението си** за стоки или услуги, които са поръчали онлайн от търговец. За стоките срокът за отказ започва да тече от датата на доставка, а за услуги — обикновено от датата на подаване на поръчката онлайн. В този срок потребителите могат да се откажат от договора, без да дължат неустойка и без да посочват причина. Възстановяването на платените суми трябва да се извърши възможно най-бързо и при всички случаи в срок от 30 дни. Към потребителя могат да бъдат поставени искания единствено да поеме преките разходи за връщането на съответните стоки[51].

В случай на покупка на **финансови услуги онлайн** потребителите могат да се откажат от договора в срок от 14 дни без неустойка и без да посочват основания[52].

РАЗДЕЛ III

Права и принципи, които Ви защитават в случай на конфликт

Глава 11. Достъп до правосъдие и разрешаване на спорове[53]

(1) Всеки, чиито права и свободи, които са гарантирани от европейското законодателство, са били нарушени, има право на **ефективни правни средства за защита пред съд**.

Хартата на основните права на Европейския съюз предвижда, че всеки, чиито права и свободи, гарантирани от правото на Съюза, са били нарушени, има право на ефективни правни средства за защита пред съд в съответствие с предвидените в настоящия член условия, има право неговото дело да бъде гледано справедливо и публично в разумен срок от независим и безпристрастен съд, предварително

---

[50] Ключова дума: отказ; промяна на решението, без неустойка; възстановяване, връщане на стоки.

[51] Директива 97/7/ЕО относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние, член 6. Считано от 13 юни 2014 г., тази директива ще бъде заменена от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, която разширява, изяснява и хармонизира правата на потребителя да се откаже от даден договор.

Това право не се прилага: ако предоставянето на дадена услуга е започнало, със съгласието на потребителя, преди края на срока от седем работни дни за упражняване на правото на отказ; за настаняване, транспорт, хранене и услугите, свързани със свободното време, освен ако датата или срокът на тази услуга са отворени и не са определени; или стоки или услуги, чиято цена се променя в зависимост от котировките на финансовите пазари, които доставчикът не е в състояние да контролира; за персонализирани или произведени съгласно спецификациите на потребителя стоки; за доставка на стоки, които е вероятно да влошат качеството си бързо или имат кратък срок на годност; за доставка на аудио- и видеозаписи или програмни продукти, разпечатани от потребителя; за доставката на вестници, периодични издания и списания; за услуги, свързани с игри и лотария.

[52] Директива 2002/65/ЕО относно дистанционна търговия на потребителски финансови услуги, член 6.

Това право не се прилага за финансови услуги, чиято цена зависи от колебания на финансовия пазар, които са извън контрола на доставчика; застрахователни полици за пътуване и багаж или подобни краткосрочни застрахователни полици с продължителност по-малка от един месец; договори, чието изпълнение е напълно приключено от двете страни по изричното искане на потребителя, преди потребителят да е упражнил правото си на отказ от договора.

[53] Ключови думи: правни средства за защита пред съд, съд по местожителство; приложими закони; схеми за алтернативно разрешаване на спорове; извънсъдебни средства за правна защита; трансгранична медиация; процедура за искове с малък материален интерес.

създаден със закон, и има възможността да бъде съветван, защитаван и представляван. На лицата, които не разполагат с достатъчно средства, се предоставя правна помощ, доколкото тази помощ е необходима, за да се осигури реален достъп до правосъдие[54]. Това включва потребителите, които имат достъп до онлайн услуги и ги използват.

Онлайн потребителите в ЕС имат право да заведат дело и срещу тях да бъде заведено дело по въпроси, свързани с потребителски договор, в **съд по местожителството на потребителя**, ако търговецът извършва търговска или професионална дейност в държавата членка, в която е местожителството на потребителя или насочва тази дейност към тази държава[55].

В този случай онлайн потребителите могат да се ползват от защитата на законите на държавата, в която е местожителството им. Страните могат също така, като се възползват от свободата на избор, да прилагат друго право, доколкото то осигурява същото равнище на защита на потребителя като осигуряваното от правото на държавата, в която е местожителството му[56].

(2) Потребителите също така имат възможност за разрешаване на спор относно онлайн транзакция извънсъдебно, чрез намеса на **структури за алтернативно разрешаване на спорове**, когато такива структури съществуват[57].

За уреждането в частност на спорове във връзка с **платежните транзакции**, онлайн потребителите имат достъп до специални извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове, които съществуват във всички държави членки[58].

Във връзка с **предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги**, потребителите трябва да имат достъп до прозрачни, недискриминационни, опростени и несвързани с големи разходи **извънсъдебни процедури**, които са предоставени на тяхно разположение от държавите членки за справяне с неразрешени спорове с доставчици на услуги, свързани с договорните условия и/или изпълнението на договора[59].

(3) При **трансгранични случаи** онлайн потребителите се насърчават да прибягват до процедурата по **медиация**, която ще остане поверителна и ще гарантира, че

---

[54] Харта на основните права на Европейския съюз, член 47.

[55] Регламент (ЕО) № 44/2001 на Съвета от 22 декември 2000 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела, член 16.

[56] Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 година относно приложимото право към договорни задължения (Рим I), член 6.

[57] Комисията прие предложение за директива относно алтернативното разрешаване на спорове („АРС“), за да се гарантира, че структури за АРС са на разположение за всякакви договорни спорове между търговци и потребители, произтичащи от продажба на стоки или предоставяне на услуги в рамките на единния пазар: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm
В контекста на Програмата в областта на цифровите технологии ще бъде създадена онлайн платформа за разрешаване на спорове, обхващаща цялата територия на ЕС, която ще бъде пряко достъпна онлайн за потребителите и търговците, с цел да им помогне, чрез намесата на структура за АРС, да разрешат своите договорни спорове, произтичащи от онлайн транзакции:
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

[58] Директива 2007/64/ЕО относно платежните услуги, членове 80 и 83.

[59] Директива 2002/22/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга), член 34.

страните могат да поискат да се придаде изпълнителна сила на съдържанието на тяхното споразумение за уреждане на спора. Когато опит за уреждане на спора чрез медиация се окаже неуспешен, потребителят не е възпрепятстван от започването на съдебно производство поради изтичането на давностни и преклузивни срокове[60].

(4) **При трансграничните случаи** онлайн потребителите в ЕС могат да използват европейската **процедура за искове с малък материален интерес**[61]. Това е бърза и икономически изгодна алтернатива на традиционните съдебни процедури. Предлага се за искове, чиято стойност не надвишава 2 000 EUR, по граждански и търговски дела, включително онлайн сделки. Процедурата може да бъде инициирана от ищеца въз основа на стандартни формуляри[62].

[60] Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси.

[61] Регламент (ЕО) № 861/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 г. за създаване на европейска процедура за искове с малък материален интерес.

[62] (http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_en.htm)
Решение трябва да бъде издадено в рамките на 30 дни и съдебното решение може директно да бъде изпълнено в другата държава членка. Страните могат сами да сезират съда, без да се налага да бъдат представлявани от адвокат.

Европейска комисия

КОДЕКС НА ЕС ЗА ПРАВАТА В ОНЛАЙН СРЕДА

Люксембург: Службата за публикации на Европейския съюз

2012 — 20 pp. — 21 x 29.7 cm

ISBN 978-92-79-26516-7
doi:10.2759/88107

KK-31-12-155-BG-N

ISBN 978-92-79-26516-7



doi:10.2759/88107