



Директива относно нелоялните търговски практики (2005/29)

КАКВА Е ЦЕЛТА НА ДИРЕКТИВАТА?

- В нея се определят забранените в Европейския съюз нелоялни **търговски практики** от страна на търговците към потребителите. Тя се прилага по отношение на всяко действие или бездействие, пряко свързано с рекламата, продажбата или доставката на стока от търговец до потребители. По този начин с нея се защитават икономическите интереси на потребителите преди, по време на и след осъществяването на търговска сделка.
- С нея се осигурява едно и също ниво на защита на всички потребители, независимо от мястото на покупката или продажбата в ЕС.

ОСНОВНИ АСПЕКТИ

- Нелоялни търговски практики са тези, които:
 - противоречат на изискванията за дължимата професионална грижа*; и
 - е възможно да изопачат съществено икономическото поведение на средния потребител*.
- Определени потребители се ползват с по-високо ниво на защита поради особената си уязвимост към практиката или към продукта, възрастта (деца или възрастни хора), наивността или физическата или умствената си недоразвитост.
- В директивата се определят 2 конкретни категории търговски практики като особено нелоялни: **заблуждаващи търговски практики** (поради действие или бездействие) и **агресивни търговски практики**.

Заблуждаващи търговски практики

Заблуждаващи действия

Дадена практика е заблуждаваща, ако съдържа фалшива или невярна информация или е възможно да заблуди средния потребител, въпреки че може да е точна и да го подтикне да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел. Примери за такива действия включват невярна или измамна информация по отношение на:

- съществуването или естеството на продукта;
- основните характеристики на продукта (неговата наличност, преимущества, рискове, състав, географски произход, резултатите, които могат да се очакват при неговата употреба и т.н.);
- обхват на задълженията на търговеца (като етичен кодекс, който е приел да спазва);
- цената или съществуването на конкретно ценово предимство;
- необходимостта от сервизно обслужване или ремонт.

Подвеждащи бездействия

Дадена практика е подвеждаща и ако съществена информация, необходима на средния потребител, за да вземе решение за сделка на база осведоменост, е пропусната или предоставена по неясен, неразбираем, двусмислен или несвоевременен начин и е възможно да подтикне средния потребител да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

Агресивни търговски практики

- Решението за сделка трябва да бъде взето свободно от потребителя. Дадена практика е агресивна и нелоялна, ако чрез тормоз, принуда или злоупотреба с влияние* значително накърнява свободата на избор на средния потребител и го подтиква да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

- За да се определи дали търговска практика е агресивна или не, трябва да се вземат предвид няколко елемента. Това са:
 - естеството, мястото и продължителността на практиката;
 - възможното използване на заплахи или обидни думи или поведение;
 - злоупотребата от страна на търговеца с всяко конкретно обстоятелство от такава важност (например смърт или сериозно заболяване), че да накърни преценката на потребителя, за да повлияе при решението му за продукта;
 - всяко прекомерно недоговорно условие, наложено на потребителя, който желае да упражни правата си по договора (например да прекрати договора или да го промени).
- Приложение I към директивата съдържа списък с 31 търговски практики, които се считат за нелоялни при всички обстоятелства.

Прилагане — оценка

- През 2013 г. [Европейската комисия](#) публикува първата [оценка](#) на начина, по който страните от ЕС прилагат директивата, както и резюме на действията, необходими за постигане на максимални ползи от нея. В нея се отбелязва, че националните органи са успели да спрат голям брой подвеждащи и агресивни търговски практики. Правната рамка се оказва много подходяща за осигуряване на лоялност на новите онлайн практики, които се развиват успоредно с развитието на рекламните техники за продажба. Оценката показва обаче, че още много трябва да се направи, за да се гарантира високо равнище на защита на потребителите, особено при трансграничната търговия.
- В придружаващо [съобщение](#) на Комисията бе направено заключение, че е необходимо по-строго и последователно прилагане на правилата на директивата в области, като туристически, транспортни, цифрови, онлайн и финансови услуги и недвижима собственост.

Ръководни документи и база от данни

- През 2016 г. Комисията издаде актуализирани [указания](#) за изпълнение и прилагане на директивата. В тях се обясняват основни понятия и правила и се дават практически примери, взети от практиката на [Съда на Европейския съюз](#) и от национални съдилища и администрации, за да се улеснят националните органи в прилагането на правилата и да се осигури по-голяма правна сигурност за търговците.
- Комисията състави обществено достъпна база данни със законодателството на страните от ЕС, включващо директивата, както и юриспруденция, административни решения, препратки и сродна правна литература, както и други подходящи материали. По този начин могат да бъдат сравнявани административните и съдебните решения на страните от ЕС. Базата данни ще бъде достъпна чрез [портала „Електронно правосъдие“](#) през 2017 г.

ОТКОГА СЕ ПРИЛАГА ДИРЕКТИВАТА?

Тя се прилага от 12 декември 2007 г. Страните от ЕС трябваше да я включат в националното си законодателство до 12 юни 2007 г.

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

За допълнителна информация вж.:

- страницата [„Директива за нелоялните търговски практики“](#) на уебсайта на Европейската комисия.

* ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

Дължима професионална грижа: норма на специални умения и грижи, очакващи се от търговеца да извърши спрямо потребителите в разумни граници, които умения съответстват на честната пазарна практика и/или на общия принцип на добросъвестност в сферата на дейност на търговеца.

Потребител: физическо лице, което по смисъла на търговските практики, обхванати от тази директива, осъществява дейност с предмет извън неговото занятие, работа или професия.

Злоупотреба с влияние: използване позиция на сила по отношение на потребителя, за да се прилага натиск, дори без използване на физическа сила или заплаха за такава, по начин, който значително ограничава способността на потребителя да вземе решение на база осведоменост.

ОСНОВЕН ДОКУМЕНТ

Директива [2005/29/ЕО](#) на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялни търговски практики“) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22—39)

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета и Европейския икономически и социален комитет относно прилагането на Директивата за нелоялните търговски практики — Постигане на висока степен на защита на потребителите — изграждане на доверие във вътрешния пазар ([COM\(2013\) 138 final](#), 14.3.2013 г.)

Доклад на Комисията до Европейския парламент, Съвета и Европейския икономически и социален комитет — Първи доклад за прилагането на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялни търговски практики“) ([COM\(2013\) 139 final](#), 14.3.2013 г.)

Работен документ на службите на Комисията — Указания за изпълнението/прилагането на Директива 2005/29/ЕО за нелоялни търговски практики — Придружаващи документа Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите — Всеобхватен подход за стимулиране на трансграничната електронна търговия в полза на европейските потребители и предприятия ([SWD\(2016\) 163 final](#), 25.5.2016 г.)

Тази страница се поддържа от Европейската комисия. Информацията на тази страница не отразява задължително официалната позиция на Европейската комисия. Комисията не поема никаква отговорност по отношение на информацията или данните, които се съдържат или са споменати в този документ. За да се запознаете с правилата относно авторското право за страниците на ЕС, моля прочетете правната информация.

Последна актуализация: 08/08/2018