



## Директива за правата на потребителите (2011/83)

### КАКВО Е ДЕЙСТВИЕТО НА ДИРЕКТИВАТА?

- С нея се цели да се увеличи защитата на потребителите чрез хармонизиране на няколко ключови аспекта от националното законодателство по отношение на договорите между потребителите и търговците.
- С нея се насърчава търговията между държавите от ЕС, по-специално за потребителите, които извършват покупки онлайн.

### ОСНОВНИ АСПЕКТИ

#### Приложно поле

С някои изключения, като например [пакетни туристически пътувания и ваканции](#) или финансови услуги, като [потребителски кредити](#) и [застраховки](#), тази директива обхваща **договори между търговци и потребители** относно продажбата на стоки, услуги (като например доставката на вода, газ, електричество и отопление) и онлайн цифрово съдържание. Тя заменя Директивата относно договорите от разстояние ([97/7/ЕО](#)) и Директивата относно защита на потребителите във връзка с договорите, сключени извън търговския обект ([85/577/ЕИО](#)).

#### Задължения относно предоставянето на информация

Преди да сключат договор, търговците трябва да предоставят на потребителите на ясен, разбираем език информация, свързана например с:

- тяхната **самоличност и информация за връзка**;
- **основните характеристики на продукта**; и
- **условието, които се прилагат**, включително условия за плащане, време за доставка, изпълнение и продължителност на договора и прекратяване на условия.

В **магазините** трябва да се предоставя единствено информация, която не е очевидна.

Изискванията относно информацията, по-специално във връзка с правото на отказ, са **по-подробни** за пощенски, телефонни или онлайн договори и покупки извън търговски обект (когато търговецът посещава потребителя в дома му).

#### Право на отказ

Потребителите могат да се откажат от договори, сключени дистанционно или извън търговски обект, в рамките на 14 дни от доставката на стоките или от сключването на договора за услуги, с някои изключения, без никакво обяснение или разходи. Достатъчен е стандартен формуляр за отказ, предоставен от продавача. Ако потребителят не е уведомен за своите права, периодът за отказ се удължава с 12 месеца.

Изключения се прилагат за бързо развалящи се стоки, запечатани стоки, отворени от потребителя, които не могат да се връщат от здравни или хигиенни съображения, и хотелски резервации или наемане на автомобили, обвързани с конкретни дати.

#### Без необосновани разходи за плащане или допълнителни такси

Търговците не трябва да налагат на потребителите такси, които превишават разходите на продавача за използвания начин на плащане.

Когато се обаждат по телефона, за да направят запитване или оплакване за даден договор, потребителят не трябва да плаща повече от основната телефонна тарифа.

Търговците трябва да имат изричното съгласие на потребителя, когато предлагат допълнителни платени услуги. Предварително отменати клетки на формуляр за поръчка не могат да се използват за подобни плащания.

### **ОТКОГА СЕ ПРИЛАГА ДИРЕКТИВАТА?**

Тя се прилага от 12 декември 2011 г. Държавите от ЕС трябваше да я въведат в националното си законодателство до 13 декември 2013 г. Директивата се прилага за договори, сключени след 13 юни 2014 г.

### **ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

За допълнителна информация, вж. страницата [„Директива относно правата на потребителите“](#) от уебсайта на Европейската комисия.

### **АКТ**

Директива [2011/83/ЕС](#) на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета. (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64—88)

---

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