

# Модул 3

## Права на потребителите и гаранции

АВГУСТ 2022



Funded by  
the European Union

## ОТАЗ ОТ ПРАВА:

Информацията и гледните точки, които са изложени в настоящата публикация, са на автора (авторите) и не отразяват непременно официалното становище на Комисията, както и не гарантира за точността на данните в тази публикация. Нито Комисията, нито което и да е лице, действащо от името на Комисията, не носи отговорност за използването на информацията, съдържаща се по-долу.

Този документ не е правно обвързващ, той не тълкува официалното законодателство на ЕС или националното законодателство, а също така не може да предостави изчерпателни и пълни правни съвети. Той няма силата да замени професионалните правни консултации по конкретни казуси.

Читателите трябва да имат предвид, че националното и европейско законодателство се актуализират непрекъснато: всяка хартиена версия на модулите трябва да бъде проверявана за евентуални актуализации на уебсайта [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

## АВГУСТ 2022

## Съдържание

Въведение .....	6
Правилата за правата на потребителите и гаранциите различават ли се между държавите – членки на ЕС?.....	9
Може ли да не прилагам правилата за правата на потребителите и гаранциите? .....	9
Какъв е обхватът на прилагане на правилата за гаранциите? .....	9
Потребителските услуги също ли са обхванати? .....	10
Какви са различните гаранции за стоките, продавани на потребител? .....	10
Кои са основните характеристики на законовата гаранция? .....	11
Кога се смята, че има липса на съответствие на потребителските стоки? .....	11
Кои са основните характеристики на търговската гаранция? .....	13
Може ли да представям законовата гаранция като търговска? .....	13
Съществува ли законова гаранция и за стоки втора употреба? .....	13
Какви са правата на потребителите при липса на съответствие? .....	14
Може ли да бъде ограничен свободният избор на потребителя по отношение на формите на обезщетяване в рамките на йерархията? .....	15
Може ли аз да търся компенсация от потребителя? .....	16
Как се извършва ремонтът или замяната? .....	16
След прекратяването на договор може ли продавачът да иска компенсация за ползването на стоките? .....	16
В кои случаи продавачът не носи отговорност за липсата на съответствие? .....	17
Кой трябва да докаже липсата на съответствие? .....	17
Може ли да препратя жалбата на потребителя към вносителя, дистрибутора или производителя? .....	19
Може ли да получа компенсация от друго лице по веригата на доставка, което носи отговорност за липсата на съответствие? .....	19
Какво се случва, когато продуктът не само показва липса на съответствие, но е и опасен? .....	20
Какви са последствията при нарушаване на правилата за правата на потребителите и гаранциите? .....	20
Какво се случва при трансграничните продажби? .....	21

Особено отношение към продажбите Ви, насочени към потребители, пребиваващи в други държави-членки ...21

При какви условия се счита, че сте насочили търговската си дейност към потребители от друга държава-членка?.....21

Какво означава на практика това за Вас?.....22

Директивата за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги с накратко: .....24

С гаранция от поне 2 години за  
продуктите, които купувам, се чувствам  
по-сигурен да купувам нови неща

Потребител

Конкуренцията между фирмите е по-  
лоялна, понеже заради законната  
гаранция всички трябва да  
произвеждаме качествени продукти

Търговец

Избират често моите продукти, защото ги  
харесват

Търговец

## Въведение

Скъпи предприемачи,

Този наръчник е част от проекта „Готови за потребителското право“, специално предназначен за микро-, малките и средните предприятия, обслужващи потребители.

Проектът „Готови за потребителското право“ се изпълнява в цяла Европа от EUROCHAMBRES (Асоциацията на европейските търговско-промишлени камари) в консорциум с BEUC (Европейската организация на потребителите) и SMEunited („Гласът на МСП в Европа“). Финансирането е от Европейския съюз с подкрепата на Европейската комисия.

Целта на проекта е да Ви помогнем да изпълните изискванията на потребителското право на ЕС.

Потребителското право на ЕС се съдържа в различни законодателни актове, приети от Европейския съюз през последните 25 години и транспонирани от всички държави – членки на ЕС, в националното им право. През 2017 г. Европейската комисия проведе оценка на това дали правилата все още изпълняват своята цел. Като цяло резултатът беше положителен<sup>1</sup>. Според основната констатация органите трябва да прилагат съществуващите правила по-добре и предприятията и потребителите също трябва да ги познават по-добре. Проектът „Готови за потребителското право“ има за цел да повиши знанията на търговците, и особено на МСП, за правата на потребителите и правните задължения, които им съответстват.

Наръчникът се състои от пет модула. Всеки от тях разглежда определена тема от потребителското право на ЕС:

- Модул 1 третира правилата относно изискванията за предоставяне на преддоговорна информация.
- Модул 2 представя правилата за правото на потребителя на отказ от договори от разстояние и договори, сключени извън търговски обект.
- Модул 3 се занимава със средствата за обезщетение, които търговците трябва да осигурят, когато продуктите не съответстват на договора.
- Модул 4 акцентира върху нелоялните търговски практики и неравноправните условия в договорите.
- Модул 5 представя алтернативното решаване на спорове и платформата за ОРС – официален уебсайт, управляван от Еврокомисията и целящ да помогне на потребителите и търговците да решават своите спорове извън съда.

Този наръчник е само един от образователните материали, създадени в рамките на проекта „Готови за потребителското право“. На уебсайта [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) може да намерите и други учебни материали, като

---

<sup>1</sup> Повече информация за оценката, констатациите и последващите действия може да намерите на уебсайта на Европейската комисия (на английски език): [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

видеа, минитестове и „е-тест“, даващ правото на сертификат. Освен това във форума може да се свържете с експерти и други МСП.

В модул 3 от наръчника се разглеждат правата на потребителите и гаранциите, когато стоките не показват съответствие с договора. В него се описва каква информация, как и кога трябва да представите и се дават съвети, за да изпълните по-лесно законодателството.

Модулът се основава на разпоредбите на Директивата на ЕС 99/44/EC<sup>2</sup> относно продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции, транспонирана в националното законодателство на държавите – членки на ЕС. За изискванията за предоставяне на информация във връзка със законовите гаранции, прочетете Модул 1.

От 1 януари 2022 г. Директивата относно продажбите и гаранциите е отменена и заменена от Директива (ЕС) 2019/771<sup>3</sup> относно някои аспекти, свързани с договорите за продажба на стоки. Освен това Директива (ЕС) 2019/770<sup>4</sup> относно някои аспекти, засягащи договорите за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги обхваща гаранционните права за цифрово съдържание и цифрови услуги. Потребителите имат и възможността да защитават тези права и чрез колективни иски след влизането в сила на Директива (ЕС) 2020/1828<sup>5</sup> относно представителните действия за защита на колективните интереси на потребителите („RAD“)<sup>6</sup>. Тези нови промени са представени в настоящия модул в отделни полета със заглавие „Нови правила от 1 януари 2022 г.“.

[Базата данни за потребителското право](#)<sup>7</sup> и [бизнес порталът „Вашата Европа“](#)<sup>8</sup> може да Ви бъдат от полза за намиране на необходимата информация или можете да се свържете с вашата бизнес организация.

Надяваме се информацията в наръчника да Ви бъде полезна.

<sup>2</sup> Директива относно продажбите и гаранциите - ДПГ

<sup>3</sup> Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. относно някои аспекти, свързани с договорите за продажба на стоки, изменяща Регламент (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО и отменяща Директива 1999/44/ЕО ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.BG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.BG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>4</sup> Директива (ЕС) 2019/770 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. относно някои аспекти, свързани с договори за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?Uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>5</sup> Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно представителни действия за защита на колективните интереси на потребителите и за отмяна на Директива 2009/22/ЕО (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>6</sup> Виж Модул 5

<sup>7</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>8</sup> <http://europa.eu/youreurope/business>

# Модул 3



## Правилата за правата на потребителите и гаранциите различават ли се между държавите – членки на ЕС?

Отговорът на този въпрос е: да, поне в известна степен. С Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите се цели да се установи минимално общо ниво на защита на потребителите в целия Съюз, но и също да се позволи на отделните държави – членки на ЕС, да определят по-високи стандарти (т.нар. „минимална хармонизация“) <sup>9</sup>. За да се запознаете с положението във всяка държава-членка, що се отнася до срока на законовата гаранция, обръщането на тежестта на доказване, йерархията на обезщетенията и други концепции, разгледани в настоящия модул, прегледайте ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

## Може ли да не прилагам правилата за правата на потребителите и гаранциите?

Не, не може да не ги прилагате.

Правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, които не са в съответствие с договора, са задължителни и страните по договора в никакъв случай не може да изключат прилагането им. Това се отнася най-вече за законовата гаранция, която не може при никакво положение да бъде изключена или ограничена. Само при стоки втора употреба и единствено ако е позволено от националното законодателство на

съответната държава членка (като в Австрия, Белгия, Германия, Испания, Италия, Люксембург, Полша, Португалия, Република Кипър, Словакия, Словения, Унгария и Чешката република), продавачът и потребителят може да се споразумеят за по-кратък срок на законовата гаранция, но той не може да е под 1 година.

Клауза в потребителски договор, целяща ограничаването или пълното изключване на законовата гаранция, е неравнопавна.

## Какъв е обхватът на прилагане на правилата за гаранциите?

Правилата за гаранциите обхващат всички движими материални вещи<sup>10</sup>, продавани на потребители, с изключение на:

- стоките, продавани при принудително изпълнение или чрез други съдебни мерки
- вода и газ, когато те не се предлагат за продажба в ограничен обем или определено количество
- електроенергия.

Освен това националното право на държава-членка може да изключва прилагането на правилата за гаранциите по отношение на стоките втора употреба, продавани на публичен търг, на който потребителят може да присъства лично: Финландия, Франция, Германия и Унгария са приложили тази

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>10</sup> От 1 януари 2022 г. с влизането в сила на Директива (ЕС) 2019/771 относно някои аспекти, свързани с договори за продажба на стоки, изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО и отмяна на Директива 1999 /44/ЕО и

Директива (ЕС) 2019/770 относно някои аспекти, свързани с договори за доставка на цифрово съдържание и цифрови услуги, се прилагат подобни права и правила за цифрово съдържание и услуги.

възможност. Испания е въвела по-ограничен вариант на изключване, като е посочила само „административните търгове“. Дания, Италия и Швеция не са използвали тази възможност, а вместо това са ограничили отговорността на продавача за стоките, продавани на публични търгове.

## Потребителските услуги също ли са обхванати?

Не, не са. Потребителските услуги, като водопроводните или градинарските, са извън обхвата на тази директива.

Имайте предвид обаче, че всяка липса на съответствие, произтичаща от неправилно инсталиране или монтиране на продукта, се смята за равностойна на стока с съответствие, ако инсталирането или монтирането на продукта е част от договора за продажба и стоките са инсталирани от продавача или е негова отговорност. Правилото ще важи и ако стоката, предназначена за инсталиране или монтиране от потребителя, е инсталирана или монтирана неправилно заради недостатъци в инструкциите за употреба. Освен тези случаи, предмет на Директива 99/44/ЕО, националните закони на държавите-членки регламентират правата в случай на услуги, които не са в съответствие с договора. Така че, ако предоставяте услуги, ви препоръчваме да се запознаете със съответните национални правила.

### Нови правила от 1 януари 2022 г.

От 1 януари 2022 г. цифровите услуги (например онлайн музикални магазини на дребно) и цифровото съдържание (например мобилно приложение) също са обхванати от правилата за правата и гаранциите на

потребителите (например минимален законов гаранционен срок, хармонизиране на средствата за защита).

## Какви са различните гаранции за стоките, продавани на потребител?

По отношение на продажба на потребителски стоки един от най-важните въпроси е този за законовата гаранция за съответствие гаранцията, тоест за отговорността на продавача при появата на дефекти по продаваните стоки. Съгласно законодателството на ЕС се прави ясно разграничение между законовата (правна) гаранция и търговската гаранция.

Законовата гаранция е задължителна гаранция, валидна минимум две години за нови стоки и защитава потребителите при дефекти, които вече са съществували по време на доставката на стоката и се появяват впоследствие. Законовата гаранция не може да бъде изключена по договор и е валидна във всички страни от ЕС. Тя не подлежи на изключения и е валидна във всички страни от ЕС.

Търговската гаранция е допълнителна гаранция към законовата, която се предоставя от продавача или производителя или безплатно, или срещу заплащане. Тя може да покрие дефекти, различни от съществуващите по време на доставката на стоката и за по-дълъг срок от законовата гаранция.

## Кои са основните характеристики на законовата гаранция?

Законовата гаранция е задължителна. Тя позволява на потребителя да получи редица форми на обезщетение, в случай че продуктът не съответства на обещаното от продавача през първите две години (или в зависимост от държавата – членка на ЕС, гаранцията може да е по-продължителна в Ирландия, Финландия, Нидерландия и Швеция, както е описано в приложение 1).

Тя предоставя на потребителя средства за защита в случай на липса на съответствие.

Например, ако сешоар спре да работи само след няколко месеца и това се дължи на съществуваща към момента на доставката липса на съответствие, продавачът трябва да го ремонтира, замени или да предложи на потребителя подходящо намаляване на цената или договорът може да бъде прекратен

## Кога се смята, че има липса на съответствие на потребителските стоки?

Директива 99/44/ЕС обяснява кога се смята, че стоките са в съответствие с потребителския договор за продажба. Потребителските стоки съответстват на договора за продажба, ако:

- отговарят на описанието, дадено от продавача, и притежават характеристиките, представени от продавача под формата на мостра или образец;  
**Пример:** обувки, описвани и показвани на потребителя като непромокаеми, трябва

действително да са такива.



- като продавач Вие трябва да следите описанието на стоките, които продавате, да бъде винаги точно. В противен случай потребителят може да потърси отговорност от Вас.
- са годни за специфична употреба, желана от потребителя, при условие че той е уведомил продавача за своето изискване при сключването на договора и то е прието от продавача;  
**Пример:** велосипед, който при продажбата е описан като подходящ за планинско колоездене, действително трябва да е подходящ за такава цел.



- са годни за обичайната употреба, за която служат стоките от същия вид;  
**Пример:** мобилен телефон, който да може да се използва за телефонни разговори.

- притежават обичайните качества и характеристики на стоките от същия вид и които потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид естеството на потребителската стока и публичните изявления за конкретните ѝ характеристики, направени от продавача, производителя или негов представител, които се съдържат в рекламата или етикета.  
**Пример:** етикетът, показващ нивото на енергопотребление на хладилник, трябва да съответства на действителното му енергопотребление.



### Нови правила от 1 януари 2022

От 1 януари 2022 г. с новите директиви, субективните и обективни критерии за оценка на съответствието на стоките, цифровото съдържание и услугите трябва да се разглеждат равноправно.

#### а) Субективни критерии

За да бъдат в съответствие с договора, цифровото съдържание, цифровата услуга или стоките, те трябва:

- (1) да бъдат описани количествено и качествено и да притежават

функционалността, оперативната съвместимост и други характеристики, както се изискват в договора;

- (2) да са подходящи за всяка конкретна цел, изискана от потребителя и за която ви е информирал най-късно в момента на сключване на договора и по отношение на която сте дали съгласие;
- (3) да бъдат снабдени с всички аксесоари и инструкции, включително относно инсталирането и помощ за клиента, както се изисква в договора;
- (4) да бъдат актуализирани, както е уговорено в договора.

#### б) Обективни критерии

Освен това цифровото съдържание, цифровата услуга или стока трябва да отговарят на следния списък от „обективни“ критерии, които трябва да се считат за съответстващи:

- 1) да са подходящи за целите, за които обикновено се използват цифрово съдържание, цифрови услуги или стоки от същия тип;
- 2) да бъдат в достатъчно количество и да притежават качествата и характеристиките, включително във връзка с функционалност, съвместимост, достъпност, непрекъснатост и сигурност, характерни за съдържание или услуги от същия тип. За да се оценят тези качества, следва да се вземе предвид естеството на цифровото съдържание/услуга и публичните изявления (например реклама, етикетирание) от вас или вашия доставчик/производител. Ако предоставяте стоки на потребителите, те трябва да са качествени и да отговарят на описанието и/или мострата, които сте предоставили на потребителя преди сключването на договора с него;

3) цифровият продукт, услугите и стоките трябва да бъдат снабдени с всички аксесоари и инструкции, които **потребителят очаква да получи**;

4) предлаганите цифрово съдържание, услуга или стока **трябва да отговарят на всяка мостра, пробна версия или визуализация на цифровото съдържание или цифрова услуга**, които сте предоставили на потребителя преди сключването на договора.

**Ще трябва да се уверите, че потребителите са информирани и ще бъдат снабдени с актуализации (включително актуализации на защитата), които са необходими за поддържане на цифровото съдържание или услуга в съответствие.**

подобна търговска гаранция, позволявайки на потребителя да го даде за ремонт безплатно в различни сервизи.

## Може ли да представям законовата гаранция като търговска?

Не, законовата гаранция не може да бъде представяна като търговска. Ако искате да предлагате търговска гаранция, трябва да предоставяте нещо повече от това, което вече е обхванато от законовата гаранция.

По този начин, когато предлагате на потребителя търговска гаранция, много е важно да го информирате също и за съществуването на законовата гаранция. Имайте предвид, че информирането на потребителя за съществуването на законова гаранция се изисква по закон (Директива за правата на потребителите 2011/83/ЕС).

Ако представяте законовата гаранция, като отличителна характеристика на конкретното Ви предложение или ако карате потребителя да плаща за нея, може да Ви бъде потърсена отговорност за нелоялни търговски практики и да бъдете санкционирани.

## Съществува ли законова гаранция и за стоки втора употреба?

Да, такава съществува. Правилата за законовата гаранция важат и за продажбата на стоки втора употреба. Обаче държавите-членки имат право да приемат правила за стоки втора употреба, позволяващи на продавача и потребителя да договорят по-кратък от предвидения двугодишен срок. Този срок обаче не може да бъде по-кратък от

## Кои са основните характеристики на търговската гаранция?

Търговската гаранция е допълнителна гаранция, която надхвърля и не променя върху законовата гаранция от продавача. Тя може да се предоставя от продавача или производителя, може да обхваща по-дълъг период от 2-годишната законова гаранция, да покрива дефекти, различни от съществуващите към момента на доставка на стоката и/или да предоставя други предимства. Тя може да бъде предоставена както безплатно, така и срещу заплащане.

Производителите могат да предлагат търговски гаранции, позволяващи на потребителя да получи ремонт на стоката в редица лицензирани сервизи в целия свят, а не само в магазина на продавача. Например преносим компютър може да се ползва от



една година. Ето списък на държавите членки, в които потребителите и продавачите имат възможност да се споразумеят за по-кратък гаранционен срок за стоки втора ръка: Австрия, Белгия, Република Кипър, Чехия, Германия, Унгария, Италия, Люксембург, Полша, Португалия, Словакия, Словения и Испания.

Само там, където националното законодателство предвижда такава възможност, може да се договорите с потребителите за по-кратък срок на законовата гаранция.

За стоки втора употреба, например употребяван автомобил.

## Какви са правата на потребителите при липса на съответствие?

При липсата на съответствие Директива 1999/44/ЕО предвижда следните обезщетения в определен ред (йерархия на обезщетенията).

1. **ремонт или замяна** – като 1ва група опция за обезщетение
2. **прекратяване на договора или отстъпка** – като 2ра група опция за обезщетение

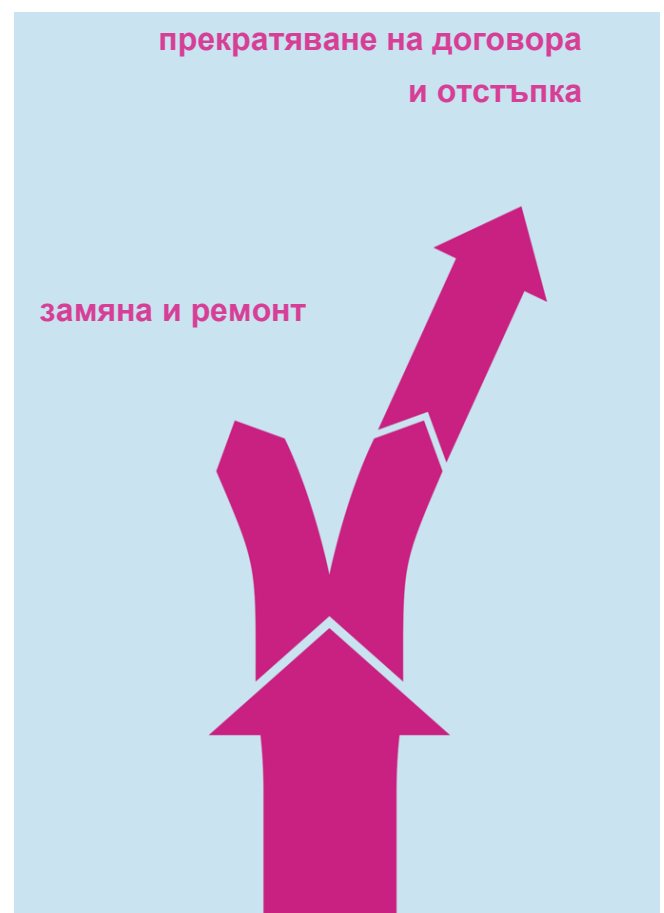
Първо, потребителят може да изиска ремонт или замяна на стоките, показващи липса на съответствие. Потребителят може да избере измежду двата варианта, освен ако ремонтът или замяната са невъзможни или непропорционални в сравнение с другата форма на обезщетяване. Например потребителят може да поиска камерата, по която е установена неизправност, да бъде ремонтирана или заменена с друга със същите характеристики. Търговецът обаче би могъл да осигури ремонт само ако замяната не е

пропорционална на ремонта - например, ако ремонтът е само за смяна на малък компонент на камерата без значителни неудобства за потребителя.

Второ:

- ако потребителят няма право нито на ремонт, нито на подмяна или
- ако продавачът не е отстранил недостатъците в разумен срок, или
- ако продавачът не отстранил недостатъците без значително неудобство на потребителя,

Тогава, потребителят може да изиска да прекрати договора или да получи намаление на цената, платена за купения продукт.



Например, ако продавачът предложи да ремонтира неизправен автомобил едва след няколко месеца, потребителят може да изиска прекратяване на договора и връщане на счупената кола. Или, ако обаче колата все още може да се ползва, потребителят може да поиска да получи някаква сума (част от цената) като намаление при запазване на колата.

Имайте предвид, че докато повечето държави-членки следват йерархията на обезщетенията, в някои страни (Гърция, Литва, Португалия, Словения и Хърватия) потребителите имат пълна свобода на избор между формите на обезщетяване. Следователно гореописаната йерархия е неприложима (за повече информация вижте Приложение 1).

В Ирландия се предлага краткосрочно право на отказ от стоките и приемане на договора за прекратен.

## Може ли да бъде ограничен свободният избор на потребителя по отношение на формите на обезщетяване в рамките на йерархията?

Правото на потребителя да избира между ремонт и замяна – на първия етап, и между прекратяване на договора и намаление – на втория етап, е ограничено.

На първо място, потребителят може да избира безплатно между ремонт и замяна, освен ако изборът е невъзможен или непропорционален в сравнение с другата форма на обезщетяване. Такъв би бил случаят, ако изборът на потребителя налага на продавача неоправдани разходи предвид:

- 1) стойността на стоката, ако беше в съответствие с договора – например ако стойността на стоката е по-малка от разходите за ремонт;
- 2) значимостта на липсата на съответствие за всеки отделен случай;
- 3) това дали липсата на съответствие би могла да бъде поправена чрез другата форма на обезщетяване без значително неудобство за потребителя.

Например, когато цената за ремонт на дадена стока надвишава стойността за нейната замяна, ремонтът вероятно няма да бъде подходящата форма за обезщетяване. Въпреки това, непропорционалността на тежестта трябва винаги да бъде доказвана от продавача, затова е необходима оценка във всеки отделен случай.

Затова, ако ремонтът или подмяната не могат да бъдат извършени без големи неудобства за купувача или ако дефектът не може да бъде отстранен в разумен срок, то потребителите могат да поискат връщане на дефектния продукт или намаляване на цената.

Потребител не може свободно да избира между прекратяване на договора и получаване на намаление когато дефектът на купените стоки е съвсем дребен. В този случай потребителят може да поиска само намаляване на цената. Дали даден се решава за всеки отделен случай.

Например: автомобил, чийто фар е неизправен. Този дефект е дребен в сравнение със стойността целия автомобил. В такъв случай прекратяването на договора няма да бъде допуснато, като се има предвид незначителният характер на дефекта на продукта.

Както вече бе споменато, не всички държави-членки следват подхода на йерархията на обезщетенията (вижте Приложение 1).

### Нови правила от 1 януари 2022 г.

Новите директиви въвеждат строга и напълно хармонизирана йерархия от обезщетения за потребителите в случай на несъответствие на стока, цифрово съдържание или услуги.

Следователно държавите-членки, които нямат йерархия на обезщетенията, трябва да са адаптирали националното си законодателство.

За вас това означава, че правилата за обезщетяване са еднакви във всички страни от Европейския съюз.

## Може ли аз да търся компенсация от потребителя?

Ремонтът и замяната в случай на липса на съответствие трябва винаги да се извършват безплатно за потребителя. Това означава, че от него не може да се иска компенсация, за да се отстрани липсата на съответствие на стоките. Продавачът няма право да иска каквото и да било плащане за замяната или ремонта, например за:

- пощенски разноски за връщането на стоката
- разходи за труд
- разходи за използваните за ремонта на стоките материали.

## Как се извършва ремонтът или замяната?

Ремонтът или замяната на несъответстващите стоки трябва винаги да се извършва в разумен срок,

безплатно и без значително неудобство за потребителя.

На практика може да се случи търговецът да настоява, че ремонтът на стоките е единствената възможност за обезщетяване, и да твърди, че замяната е невъзможна, тъй като стоките са изчерпани и не може да достави други. В такива случаи продавачът е този, който трябва да докаже, че замяната е невъзможна, в който случай на потребителя могат да бъдат предложени други средства за защита (намаляване на цената или прекратяване на договора).

## След прекратяването на договор може ли продавачът да иска компенсация за ползването на стоките?

Продавачът не може да изисква компенсация за ползването на дефектна стока, която е заменена с нова (както трябва да се направи безплатно). В случай на прекратяване на договора, възстановяването на платимите на потребителя разходи може да бъдат намалени в зависимост от разпоредбите на националното законодателство.

Имайте предвид, че ако потребителят търси от Вас отговорност поради липса на съответствие, произтекло от действие или бездействие на предишен продавач по веригата или на производителя, имате право да поискате обезщетение от отговорното/ите лице/а по веригата на договора (право на компенсация). Особеностите са определени в националното законодателство.



## В кои случаи продавачът не носи отговорност за липсата на съответствие?

В някои случаи жалбата на потребителя може да бъде необоснована.

Първ такъв случай е, когато потребителят или е бил наясно с липсата на съответствие на продукта, или е невъзможно да не е бил наясно с нея. Например потребител, който знае, че купува тениска с някои дефекти, например малка дупка на гърба, не може след това да се оплаче, че стоката е дефектна.

Също така когато потребител купува книга от книжарница от рафт, ясно обозначен с надпис „Дефектни книги на половин цена“, ясно е, че книгата може да има някои дефекти. Ако се окаже, че от книгата липсват страници, не може да се търси отговорност от продавача.

В допълнение, продавачът няма да носи отговорност и за стоки, изгубили съответствие в резултат на материала, който потребителят е предоставил на продавача. Такъв би бил например случаят на шивач, ушил костюм с плат на потребителя. Ако след няколко дни костюмът се прокъса поради единствената причина, че материалът е лошокачествен, шивачът не носи отговорност за това.

В подобни случаи потребителят няма право да търси правата си, свързани с липсата на съответствие на стоките.

Ако обаче продавачът твърди, че продуктите му са изправни, той ще е отговорен за липсата на съответствие, независимо от това дали потребителят е можел лесно да забележи дефекта. Например търговец продава нова кола, която не работи добре, но той твърди, че тя е в пълна изправност, понеже още никой не я е карал. Когато

известно време, след като я е карал, купувачът установява, че колата все още не работи добре, то отговорността за това е на търговеца.

От друга страна, продавачът няма да носи отговорност за липсата на съответствие при твърдения, изказани от други търговци за характеристиките на стоките, ако не е знаел или не е можел да знае за такива обещания. Например ако потребител влезе в магазин, в който продавачът му обяснява, че определен модел обувки са непромокаеми, а след това отиде в друг магазин и купи същите обувки, при положение че продавачът в този магазин никога не е твърдял, че те са непромокаеми, то потребителят не може да претендира, че има липса на съответствие.

Същото важи и когато търговец може да докаже, че е коригирал подобни изявления преди сключването на договор. Например, да вземем предишния пример, продавачът може да информира потребителя, че въпреки че се рекламират от производителя като непромокаеми, този модел обувки всъщност не са устойчиви на вода, като по този начин се увери, че потребителят е наясно с това. В този случай продавачът не носи отговорност, но въпреки това трябва да докаже, че твърдението е било коригирано.

## Кой трябва да докаже липсата на съответствие?

Отговорността на продавача за несъответствие на нова стока с договора продължава поне две години, считано от момента на доставка на стоката до потребителя. Продавачът носи отговорност единствено за дефекти, вече съществували към момента на доставката и стават видими по-късно. Поради това въпросът кога е възникнал дефектът, практически е много важен. През първите шест месеца презумпцията е, че липсата на съответствие с договора е съществувала към момента на

доставката. Ако, например, печка спре да работи шест седмици след доставката ѝ до дома на потребителя се смята, че дефектът е съществувал към момента на доставката.

След изтичането на първите шест месеца обаче тежестта на доказване, че дефектът на купения продукт е съществувал в момента на доставката, се прехвърля на потребителя. Това означава, че той или тя трябва да докаже, че дефектът на придобития продукт е съществувал към момента на доставката.

Въпреки че това е правен казус, търговците могат да решат да се погрижат за проверката на стоките и след 6-месечния период, за да помогнат на потребителите да идентифицират причината за дефекта.



Правната гаранция не покрива дефекти, които не са съществували към момента на доставката, а са възникнали по-късно. Например продавачът не е отговорен за мобилен телефон, който не работи, защото е паднал във вода, а не вследствие на производствен дефект.

За да се справите с подобни случаи, Ви съветваме винаги да имате стратегия и механизми за проверка на това кой в действителност е отговорен за липсата на съответствие. Например ако във Вашия магазин се продават мобилни телефони, добра практика би била да имате добро сътрудничество с производителя, който ще може да провери защо мобилният телефон, върнат от потребител, не работи, т.е. дали това е свързано с някакъв производствен проблем, или с факта, че потребителят го е изпуснал на земята или във вода.

### Нови правила от 1 януари 2022 г.

Новата директива относно договорите за продажба на стоки **разширява гореописаната тежест** на доказване в полза на потребителя (обръщане на доказателствената тежест) **от 6 месеца на 1 година**. Следователно, след 1 януари 2022 г., ако пералнята спре да работи 7 месеца след доставката ѝ до дома на потребителя, вече се счита, че дефектът е съществувал по време на доставката.

Всички държави-членки трябва да са въвели отмяна на доказателствената тежест от потребителя за период от 1 година. Те обаче могат да изберат 2-годишен период.

Освен това има нови правила относно тежестта на доказване на цифрово съдържание и услуги, въведени с „Директивата за цифрово съдържание и услуги“. Правилата могат да се различават в зависимост от типа цифрово съдържание или услуга, която предоставяте на потребителите:

- Ако вашият договор с потребителя се отнася за **един акт на доставка или поредица от отделни актове за доставка**, тежестта на доказване на липса на съответствие по отношение на това дали доставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са били в съответствие към момента на доставката, е ваша отговорност, която става очевидна в рамките на една година от момента, в който е предоставено цифровото съдържание или цифровата услуга.

- Когато договорът предвижда непрекъсната поддръжка за определен период (напр. 4 години), тежестта за доказване по отношение на това дали цифровото съдържание или цифровата услуга е в съответствие е ваша отговорност **в рамките на времето, през което цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да се доставят съгласно договора**.

Тежестта за доказване обаче може да се прехвърли върху потребителя при определени условия:

- Ако можете да докажете, че дигиталната среда на потребителя не е съвместима с техническите изисквания на цифровото съдържание/услуга, която предоставяте и сте информирали потребителите за тези изисквания по ясен начин преди сключването на договора, тежестта за доказване ще се прехвърли върху потребителя.

- И накрая, потребителите трябва да си сътрудничат доколкото е възможно и да предоставят техническа информация, която да подпомогне установяването на причината и времето за липса на съответствие. Ако потребителят откаже да сътрудничи, а вие от своя страна сте го информирали за това изискване по ясен и разбираем начин преди сключването на договора, то потребителят ще трябва да докаже, че проблемът е съществувал към момента на доставката.

## Може ли да препратя жалбата на потребителя към вносителя, дистрибутора или производителя?

Не, не може. Ако сте продали на потребител стоки, които са показали липса на съответствие с договора за продажба, Вие като продавач сте този, който трябва да реши проблема съгласно приложимите национални правила за продажбата на потребителски стоки.

Продавачът носи отговорност за липсата на съответствие, независимо дали тя е резултат от недостатък, или от небрежност. Отговорността на продавача за стоки, при които липсва съответствие, не може да бъде отменена въз основа на това, че някой друг е отговорен за липсата на съответствие, например производителят или вносителят.

## Може ли да получа компенсация от друго лице по веригата на доставка, което носи отговорност за липсата на съответствие?

Да, може. Щом Вие, като продавач, решите ситуацията с липсата на съответствие, имате право да поискате компенсация от лицето по веригата на доставка, носещо отговорност за тази липса. Директивата на ЕС относно продажбите и гаранциите дава право на продавача да потърси компенсация от производителя, посредника или предходния продавач.

Например, когато носите отговорност пред потребителя, защото маратонките, които продавате във Вашия магазин, са дефектни в резултат на негодни материали, използвани от производителя, имате право да му поискате компенсация.

Също така за стоки, които са изгубили съответствие по време на вноса, вносителят може да носи отговорност за компенсиране на продавача.

Условията и начините за изпълнението на тези права на продавача трябва обаче да са определени в националните законодателства на държавите членки и в договорите, сключени с доставчика.

## Нашият съвет

За по-сигурно препоръчваме да си изясните с Вашите доставчици каква е тяхната политика за връщане на продукти, показващи липса на съответствие, и да уговорите това в договора, който сключвате с Вашия доставчик. Тези договори обаче рядко подлежат на договаряне и на практика често няма да имате друг избор освен да приемете условията на доставчиците.

## Какво се случва, когато продуктът не само показва липса на съответствие, но е и опасен?

Този модул се отнася само за правилата за правата на потребителите и гаранциите в случай на продукти, показващи липса на съответствие, напр. яке, което се къса само седмица след покупката. Имайте обаче предвид, че съществуват и специални правила за продукти, които се оказват опасни, например ютия, запалваща се по време на гладене без никаква външна причина.

В подобни случаи за обезщетяване при телесни повреди или щети по други предмети освен продукта, показващ липса на съответствие, се прилага друга серия правила, имащи отношение към отговорността за вреди, причинени от дефектни

продукти, и безопасността на продуктите. На европейско ниво най-важните разпоредби се съдържат в Директива 85/374/ЕИО относно отговорността за вреди, причинени от дефект на стока, и в поредицата от общи и секторни правила относно безопасността на продуктите.

В някои случаи съгласно националното законодателство на държавите – членки на ЕС, продавачът може да бъде дори солидарно отговорен заедно с производителя или вносителя за опасните продукти, така че, обърнете внимание на този набор от правила.

## Какви са последствията при нарушаване на правилата за правата на потребителите и гаранциите?

Когато продавач не спазва правилата за правата на потребителите и гаранциите, дефинирани в Директива 99/44/ЕС и в съответното национално законодателство, може да му бъдат наложени санкции.

Директивата не прави разлика дали нарушението на разпоредбите е било умишлено или не.

Когато потребителят реши да поиска обезщетяване за липса на съответствие, продавачът трябва да уважи избора на потребителя в съответствие със законовите изисквания и да му/й окаже съдействие при отстраняването на това несъответствие. Продавачът няма право да създава каквито и да било спънки, които биха затруднили повече от необходимото изпълнението на правата на потребителя за ремонтване или замяна на стоките.

Например той не може да иска от потребителя да се върне след една седмица в магазина, за да му

замени лаптопа, понеже не желае да се занимава с жалбата в този ден.

## Какво се случва при трансграничните продажби?

Тъй като нивото на защита на потребителите може да е различно в отделните държави членки, съществуват специални правила на ЕС, определящи приложимото право, ако извършвате трансгранични продажби.

На практика, трябва винаги да проверявате правната ситуация в съответната страна се насочвате към потребители в друга страна (напр. чрез реклама, адресирана до тези потребители или чрез адаптирани към езика уебсайтове).

Например, законовият гаранционен срок, през който продавачът носи отговорност за дефекти по продаваните нови стоки, може да бъде повече от две години, както е предвидено в Директивата на ЕС за продажбите. Макар че повечето държави – членки на ЕС, са приели да спазват двегодишния срок, някои от тях (Ирландия, Финландия, Нидерландия и Швеция, както е описано в приложение 1), имат по-дълъг период. Също така държавите членки може да предвидят различна последователност на формите за обезщетяване, с които потребителят разполага. Например, в някои държави членки е решено, че потребителят може свободен избор на обещания и следователно може да пожелае прекратяване на договора, ако продуктът показва липса на съответствие, без да трябва първо да поиска замяна или ремонт и едва след това прекратяване на договора.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Хърватия, Гърция, Литва, Португалия, Словения - Вижте Приложение 1 за повече подробности.

## Особено отношение към продажбите Ви, насочени към потребители, пребиваващи в други държави-членки

Ако Вашите търговски дейности са насочени към потребители в страни от ЕС, различни от Вашата, законодателството на страна, в която пребивава потребителят, е това на страната, в която той живее обикновено се прилага към договора Ви с чуждестранния потребител.<sup>12</sup> Можете да изберете различно според приложимото законодателство, но този избор не бива да лишава чуждестранния Ви потребител от защитата, която предоставят задължителните разпоредби в държавата му на местоживееене.

Следователно, ако Вашият уебсайт е насочен към потребители в друга държава-членка и в по-общ план, когато рекламирате или предлагате Вашите стоки или услуги в други държави членки, трябва да спазвате стандарта на защита според потребителското право на страните, в които оперирате.

## При какви условия се счита, че сте насочили търговската си дейност към потребители от друга държава-членка?

Съдът на Европейския съюз е определил редица неизчерпателни критерии, позволяващи да се установи дали търговската или професионалната Ви дейност е насочена към определена държава членка. Тези критерии включват например използването на езици или валути, различни от обичайно използваните в държавата членка, в която

<sup>12</sup> По-специално така нареченият „Рим I“ Регламент 593/2008

е установена Вашата фирма, посочването на телефонни номера с международен код, употребата на име на домейн от първо ниво, различно от това на държавата членка, в която е установена Вашата фирма<sup>13</sup>.

Ако обаче Вашите дейности не са насочени към други страни в Съюза, а потребител от друга държава – членка на ЕС, се обърне към Вас по собствена инициатива, се прилага Вашето национално законодателство.

## Какво означава на практика това за Вас?

### Кое законодателство се прилага при трансграничните Ви договори?

На пръв поглед може да изглежда сложно за един малък търговец да спазва законодателствата в страните на различните си потребители. Това може да откаже някои търговци да предлагат своите стоки или услуги зад граница. На практика обаче:

1. Законодателството на ЕС хармонизира една важна масто от разпоредбите за защита на потребителите. Това на практика означава едни и същи правила да са приложими в целия Съюз.
2. Дори за някои елементи все още да има разлики между държавите членки, това не означава, че не може да сключвате договори с потребителите, изготвени съгласно Вашето законодателство: както бе обяснено по-горе, може да се споразумеете с потребителя да се прилага друго законодателство, при което Вие трябва само да спазвате задължителното потребителско право на държавата-членка, в

която живее потребителят.

3. На практика задължителното потребителско законодателство в друга държава-членка ще има значение само ако неговите правила предлагат по-голяма защита от тези във Вашата правна система или от законодателството, за което сте се споразумели с потребителя. Такъв може да бъде например случаят ако срокът на законната гаранция според законодателството в страната на потребителя е по-голям от този съгласно Вашето национално законодателство.
4. С помощта на обучителните модули „Готови за потребителското право“ ще сте предварително наясно какви допълнителни изисквания е възможно да са приложими в държава-членка, към която смятате да насочите търговската си дейност.
5. Въпросът за приложимото законодателство често пъти ще има значение само ако между Вас и потребителя възникне несъгласие. Много недоразумения може да бъдат решени по взаимно съгласие или чрез фирмения Ви отдел за жалби.

### Когато имате спор по такъв трансграничен договор, кой съд е компетентен?

Ако предлагате своите стоки или услуги на потребители в друга страна от ЕС и се случи да имате спор с потребител от съответната държава, имайте предвид, че компетентният за разрешаването на този спор съд винаги ще бъде този на страната, в която живее потребителят. Не може да съдите потребителя в съд на друга държава и ако предвидите във Вашите общи условия подобна възможност, рискувате сериозна глоба. За сметка на

<sup>13</sup> За повече информация вижте съединените дела на Съда С 585/08 и С 144/09, Peter Pammer и Hotel Alpenhof GesmbH.

това потребителят има възможността да Ви даде под съд също и във Вашата държава. При трансгранични случаи, за да бъде решаването на спорове по-лесно, ЕС създаде платформа за ОРС, която позволява комуникация между системите за АРС в различните държави членки<sup>14</sup>.

**Пример:** ако сте френски търговец, установен в Лил, а продавате продуктите си на потребители от

Белгия, не може да впишете в общите си условия, че в случай на спор единствените компетентни за разрешаването му съдилища са тези в Северна Франция.

---

<sup>14</sup> Вж. модул 5.



## Директивата за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги с накратко:

Нови правила от 1 януари 2022 г.

### 1) Обхватът:

Дигитално съдържание и услуги включват широка гама от продукти, като видеоклипове, музикални файлове, софтуер, събития на живо, приложения за чат, социални медии и др.

Новите правила защитават потребителите в случай, че цифровото съдържание и услуги са дефектни или не отговарят на договореното в договора, например:

- изтеглена музика, мобилно приложение за стрийминг платформа, която не работи на потребителския мобилен телефон,
- софтуер, който внезапно спира да работи и т.н.

### В такива случаи потребителят има право на следните обезщетения:

- да ви поиска да отстраните проблема,
- ако проблемът продължава, да получи от вас намаление на цената или да прекрати договора и да получи възстановяване на сумата.

Досега тази защита съществуваше само за материални стоки на ниво ЕС чрез Директива 1999/44/ЕО относно определени аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции.

Още повече, понастоящем в много случаи потребителите не плащат за достъп до многобройно цифрово съдържание или услуги, а вместо това предоставят личните си данни (например създаване на акаунт в социалните медии). С новите правила потребителите имат право на обезщетение в случай на дефектно цифрово съдържание или услуга, дори когато не са платили цена, но са предоставили личните си данни.

### 2) Едни и същи правила в целия ЕС:

Директивите хармонизират напълно:

- критериите за съответствие,
- обезщетенията в случай на несъответствие,
- правилата относно отговорността на търговците,
- правилата относно тежестта на доказване и съответните задължения на страните в случай на несъответствие,
- и
- промяна на цифрово съдържание или цифрова услуга.

### Други елементи са регулирани на национално ниво.

За повече информация, моля, обърнете се към съответното национално законодателство, транспониращо Директивите. Можете да ги намерите на уебсайта на Европейската комисия.



# Приложения

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Национално транспониране на Директивата относно продажбата на потребителски стоки и гаранциите

Зеленият цвят обозначава държавите членки, наложили стандарти, по-строги от минималните съгласно Директива 1999/44/ЕО

Основни разпоредби на ДПГ				
Държави членки	Продължителност на законовата гаранция (години)	Задължение на потребителите за уведомяване	Срок, след който тежестта на доказване се обръща	Йерархия на обезщетенията
Австрия	2	Не	6 месеца	Да
Белгия	2	Да <sup>13</sup>	6 месеца	Да
България	2	Да <sup>14</sup>	6 месеца	Да
Хърватия	2	Да	6 месеца	Свободен избор
Кипър	2	Да	6 месеца	Да
Чешка република	2	Да <sup>15</sup>	6 месеца	Да
Дания	2	Да	6 месеца	Да <sup>16</sup>
Естония	2	Да	6 месеца	Да <sup>17</sup>
Франция	2	Не	2 години	Да
Германия	2	Не	6 месеца	Да
Гърция	2	Не	6 месеца	Свободен избор
Унгария	2	Да	6 месеца	Да
Ирландия	6*	Не	6 месеца	Да + краткосрочно право на отка
Италия	2	Да	6 месеца	Да
Латвия	2	Да	6 месеца	Да <sup>19</sup>

<sup>12</sup>С цел опростяване липсата на задължение за уведомяване е включена в тази категория, въпреки че строго погледнато, в директивата не е предвидено такова задължение, а по-скоро на държавите членки се позволява да го включат.

<sup>13</sup>Търговецът и потребителят може да се договорят потребителят да уведоми за липсата на съответствие до два месеца, след като я е установил. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004 г.), вж.:

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/loi\\_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1)

<sup>14</sup>Вж. член 126 от Закона за защита на потребителите. За съществуването на това правило обаче Европейската комисия не е официално нотифицирана.

<sup>15</sup>Според чешкото законодателство „след откриване на дефекта потребителят трябва да се свърже с търговеца без ненужно забавяне“. Закон № 89/2012, Сборник, Нов граждански кодекс (Nový občanský zákoník).

<sup>16</sup>В Дания потребителят може да поиска възстановяване на цената, ако дефектът е значителен, но не и ако продавачът предложи да ремонтира или замени продукта. Вижте член 78 от Закона за продажба на стоки (Købelov).

<sup>17</sup> Естонските правила се основават на идеята за свободен избор на формата на обезщетение, като обаче на продавача се дава възможността да уреди проблема с дефекта чрез ремонт или замяна.

<sup>18</sup> Statutory Instruments бр. 11/2003, European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>19</sup> След изменение на закона през 2015 г.

Основни разпоредби на ДПГ				
Държави членки	Продължителност на законовата гаранция (години)	Задължение на потребителите за уведомяване	Срок, след който тежестта на доказване се обръща	Йерархия на обезщетенията
Литва	2	Да <sup>20</sup>	6 месеца	Свободен избор
Люксембург	2	Да <sup>21</sup>	6 месеца	Да <sup>22</sup>
Малта	2	Да	6 месеца	Да
Полша	2	Не	1 година	Да <sup>23</sup>
Португалия	2	Да	2 години	Свободен избор
Румъния	2	Да	6 месеца	Да
Словакия	2	Да	6 месеца	Да
Словения	2	Да	6 месеца	Свободен избор
Испания	2	Да	6 месеца	Да
Швеция	3	Да	6 месеца	Да
Нидерландия	Не е определен срок	Да	6 месеца	Да

\*Отговорността на продавача в тези държави членки е ограничена единствено от давностния срок.

<sup>20</sup>Потребителят трябва да уведоми в разумен срок съгласно член 6.327 от Гражданския кодекс № VIII-1864 от 18 юли 2000 г.

<sup>21</sup>Потребителят трябва да уведоми продавача за всяка липса на съответствие на продукта в „разумен срок“, но тъй като този срок не е определен, в действителност означава две години след доставката. Съгласно член L. 212-6, втора алинея съществува втори двугодишен срок за завеждане на иск за изпълнението на гаранция, който започва да тече от момента, в който потребителят съобщи на търговеца за несъответствието на стоките.

<sup>22</sup>Продавачът трябва да изпълни необходимите действия по обезщетението в рамките на един месец. В противен случай потребителят може да поиска замяна и да получи пълно възстановяване на платената за продукта цена или да задържи продукта и да получи частично възстановяване. Той може обаче да получи и допълнителни намаления на цената за вреди, ако може да представи доказателство, че липсата на съответствие на дефектния продукт е породила допълнителни разходи или е застрашила нечие здраве.

<sup>23</sup>Полските правила, които се прилагат от декември 2014 г., се основават на идеята за свободен избор на формата на обезщетение, като обаче на продавача се остава възможност да уреди проблема с дефекта чрез ремонт или замяна.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – Елементи в националните законодателства, които превишават Директива 1999/44/ЕО относно продажбата на потребителски стоки и гаранциите (вж. отново зеления цвят)**

Държави членки	Вид гаранция продължителност на законовата гаранция (години)	Преустановяване на законовата гаранция по време на ремонта/замяната	Точен срок за ремонт или замяна на стоките	Резервни части – задължение за поддържане на резервни части	Резервни части – задължение за информиране на потребителите
Австрия	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Не	Не (обратно) <sup>24</sup>
Белгия	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
България	Еднаква (2 години)	Да	До един месец	Не	Не
Хърватия	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Не	Не
Кипър	Еднаква (2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Чешка република	Еднаква (2 години)	Не	30 дни	Не	Не
Дания	Еднаква (2 години)	Нов срок <sup>25</sup>	Разумен срок	Не	Не
Естония	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок <sup>26</sup>	Не	Не
Финландия	Диференцирана	Не	Разумен срок	Не	Не
Франция	Еднаква (2 години)	Не	1 месец	Да	Да
Германия	Еднаква (2 години)	Не	Разумен срок	Не	Не
Гърция	Еднаква (2 години)	Нов срок	Разумен срок	Да	Не
Унгария	Еднаква (2 години)	Нов срок <sup>27</sup>	15 дни	Не	Не
Ирландия	Давностен срок (6 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Италия	Еднаква(2 години)	Да	Разумен срок	Не	Частично
Латвия	Еднаква(2 години)	Да	Разумен срок <sup>28</sup>	Не	Не
Литва	Еднаква(2 години)	Да	Разумен срок	Не	Не
Люксембург	Еднаква(2 години)	Да	1 месец	Не	Не

<sup>24</sup> В Австрия продавачът трябва да информира купувача, че няма резервни части, когато това е важно (когато потребител може да използва тази информация, за да избере продукт, за който резервни части са налични).

<sup>25</sup> Две години за замяна, три години за ремонт.

<sup>26</sup> В Естония продавачът трябва да отговори на въпрос или жалба от потребителите в срок до 15 дни, но за самото обезщетяване краен срок няма.

<sup>27</sup> Преустановяване на законовата гаранция при ремонт, нов срок при замяна.

<sup>28</sup> Макар че разумният срок обикновено се смята за 30 дни, на практика няма точно законово установен срок.

Държави членки	Вид гаранция и продължителност на законовата гаранция (години)	Преустановяване на законовата гаранция по време на ремонта/замяната	Точен срок за ремонт или замяна на стоките	Резервни части – задължение за поддържане на резервни части	Резервни части – задължение за информиране на потребителите
Малта	Еднаква(2 години)	Да	Разумен срок	Да	Не
Полша	Еднаква(2 години)	Нов срок <sup>29</sup>	Разумен срок	Не	Не
Португалия	Еднаква(2 години)	Нов срок <sup>30</sup>	30 дни	Да	Не
Румъния	Еднаква(2 години)	Да	15 дни	Да(производители)	Не
Словакия	Еднаква(2 години)	Нов срок <sup>31</sup>	30 дни	Не	Не
Словения	Еднаква(2 години)	Нов срок <sup>32</sup>	8 дни	Да	Да
Испания	Еднаква(2 години)	Нов срок <sup>33</sup>	Разумен срок	Да	Не
Швеция	Еднаква(3 години)	Не	Разумен срок	Да(в някои случаи) <sup>34</sup>	Не
Нидерландия	Диференцирана	Да	Разумен срок	Не	Не

<sup>29</sup> Само за замяна, не за ремонт.

<sup>30</sup> Само за замяна, не за ремонт.

<sup>31</sup> Само за замяна, не за ремонт.

<sup>32</sup> Само за замяна или основни компоненти на продукта.

<sup>33</sup> Преустановяване на законовата гаранция при ремонт, нов срок при замяна.

<sup>34</sup> Ако липсата на резервни части или консумативи възпрепятстват използването на стоките, а потребителят в момента на покупката има основателна причина да смята, че продуктът ще може да се използва, то продуктът ще се счита за дефектен съгласно правилата за фактическите дефекти на стоките, установени в Закона за продажбите на потребителски стоки (1990:932).

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022