ЗАКОН за защита на потребителите

Обн., ДВ, бр. 99 от 9.12.2005 г., в сила от 10.06.2006 г., изм., бр. 30 от 11.04.2006 г., в сила от 12.07.2006 г., изм. и доп., бр. 51 от 23.06.2006 г., в сила от 24.12.2006 г., бр. 53 от 30.06.2006 г., в сила от 30.06.2006 г., изм., бр. 59 от 21.07.2006 г., в сила от 1.01.2007 г., изм. и доп., бр. 105 от 22.12.2006 г., в сила от 1.01.2007 г., доп., бр. 108 от 29.12.2006 г., в сила от 1.01.2007 г., изм., бр. 31 от 13.04.2007 г., в сила от 13.04.2007 г., бр. 41 от 22.05.2007 г., изм. и доп., бр. 59 от 20.07.2007 г., в сила от 1.03.2008 г., бр. 64 от 7.08.2007 г., в сила от 8.09.2007 г., изм., бр. 36 от 4.04.2008 г., изм. и доп., бр. 102 от 28.11.2008 г., изм., бр. 23 от 27.03.2009 г., в сила от 1.11.2009 г., изм. и доп., бр. 42 от 5.06.2009 г., изм., бр. 82 от 16.10.2009 г., в сила от 16.10.2009 г., доп., бр. 15 от 23.02.2010 г., в сила от 23.02.2010 г., изм., бр. 18 от 5.03.2010 г., в сила от 5.03.2010 г., бр. 97 от 10.12.2010 г., в сила от 10.12.2010 г., изм. и доп., бр. 18 от 1.03.2011 г., изм., бр. 38 от 18.05.2012 г., в сила от 1.07.2012 г., доп., бр. 56 от 24.07.2012 г., изм., бр. 15 от 15.02.2013 г., в сила от 1.01.2014 г., доп., бр. 27 от 15.03.2013 г., изм., бр. 30 от 26.03.2013 г., в сила от 26.03.2013 г., изм. и доп., бр. 61 от 25.07.2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 14 от 20.02.2015 г., изм. и доп., бр. 57 от 28.07.2015 г., изм., бр. 60 от 7.08.2015 г., бр. 102 от 29.12.2015 г., изм. и доп., бр. 59 от 29.07.2016 г., изм., бр. 74 от 20.09.2016 г., в сила от 1.01.2018 г., доп., бр. 8 от 24.01.2017 г., изм., бр. 58 от 18.07.2017 г., в сила от 18.07.2017 г., доп., бр. 103 от 28.12.2017 г., в сила от 1.01.2018 г., изм., бр. 7 от 19.01.2018 г., бр. 20 от 6.03.2018 г., в сила от 6.03.2018 г., изм. и доп., бр. 37 от 4.05.2018 г., в сила от 1.07.2018 г., изм., бр. 17 от 26.02.2019 г., доп., бр. 45 от 7.06.2019 г., в сила от 7.06.2019 г., изм. и доп., бр. 100 от 20.12.2019 г., бр. 13 от 14.02.2020 г., в сила от 14.02.2020 г.

Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Този закон урежда защитата на потребителите, правомощията на държавните органи и дейността на сдруженията на потребителите в тази област.

(2) Целта на този закон е да осигури защита на следните основни права на потребителите:

1. право на информация за стоките и услугите;

2. право на защита срещу рискове от придобиването на стоки и услуги, които могат да застрашат живота, здравето или имуществото им;

3. (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 102 от 2008 г.) право на защита на икономическите им интереси при придобиването на стоки и услуги при нелоялни търговски практики и способи за продажба, неравноправни договорни условия и предоставянето на гаранции за стоките;

4. право на обезщетение за вреди, причинени от дефект на стоки;

5. право на достъп до съдебни и извънсъдебни процедури за разрешаване на потребителски спорове;

6. право на образование по въпроси, отнасящи се до защитата им;

7. право на сдружаване с цел защита на интересите им;

8. право на представителство пред държавните органи, вземащи решения по въпроси, които ги засягат.

Чл. 2. При провеждане на държавната политика в отделните отрасли и сектори на икономиката органите на изпълнителната власт вземат предвид и интересите на потребителите.

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

(2) Отказът от права, предоставени на потребителите по този закон, е недействителен.

(3) (В сила от 1.01.2007 г.) Всяка клауза в договор, която посочва за приложим закона на друга държава, която не е член на Европейския съюз, и която клауза изключва прилагането на разпоредбите на този закон или на закона на държава - членка на Европейския съюз, е нищожна.

(4) (Нова – ДВ, бр. 8 от 2017 г.) Всяка клауза в договор, сключен между търговец и потребител, с която страните възлагат на арбитражен съд решаване на спор между тях, извън процедурата за алтернативно решаване на потребителски спорове по смисъла на този закон, е недействителна.

Глава втора
ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Раздел I
Общо задължение за предоставяне на информация

Чл. 4. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор или от предложение за сключване на договор, различно от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, търговецът е длъжен да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация, освен ако тя е ясна от контекста или от естеството и характера на стоката или услугата:

1. основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и естеството на стоките или услугите, включително информация за състава, опаковката, както и инструкция за използване, комплектовка и поддръжка;

2. името/наименованието на търговеца, седалището и адреса на управление, неговия телефонен номер, както и електронния адрес и интернет страницата, ако има такива;

3. крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци и такси или когато поради естеството на стоките или услугите цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници – начина на нейното изчисляване; когато е приложимо, в крайната цена на стоките или услугите се включват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя;

4. когато е приложимо, се посочват условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугата, и предвидените от търговеца начини за разглеждане на жалби;

5. напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоките с договора за продажба и когато е приложимо, за наличието на извънгаранционно обслужване и на търговски гаранции, ако такива са предоставени, както и условията по тях;

6. срока на договора, когато е приложимо, или в случай че договорът е безсрочен или в него е предвидена клауза за автоматично подновяване, условията за неговото прекратяване;

7. когато е приложимо, се посочва функционалността, включително приложимите мерки за техническа защита на цифровото съдържание;

8. когато е приложимо, се посочва всяка съответна оперативна съвместимост на цифровото съдържание с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;

9. наличност на стоката или услугата;

10. опасностите, свързани с обичайната употреба, използване или поддръжка на стоката или услугата;

11. условията за употреба на стоката или услугата, влиянието, което тя оказва върху други стоки и услуги при евентуална съвместна употреба или използване;

12. срока на годност на стоката – когато е приложимо.

(2) Информацията по ал. 1 е неразделна част от договора.

(3) Тежестта на доказване за изпълнение на задължението за предоставяне на информация по ал. 1 се носи от търговеца.

(4) Разпоредбата на ал. 1 се прилага и за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато тези стоки не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, както и за договори за централно отопление и за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Чл. 5. (1) Търговецът е длъжен да предоставя информацията за стоката или услугата в писмена форма или по друг подходящ начин, който позволява възприемането й от потребителя. Когато се предоставя в писмена форма, информацията задължително трябва да е на български език и да е изразена в единиците на величините от Международната система единици SI.

(2) (Доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Информацията трябва да бъде вярна, пълна, четлива, ясна и разбираема.

(3) (Отм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.).

Чл. 6. Търговецът е длъжен да определи специално обозначени места, отделени от местата на останалите стоки в търговския обект, и предварително да информира по подходящ начин потребителите, когато предлага:

1. употребявани стоки;

2. нехранителни стоки с изтекъл срок на годност, чиято продажба не създава опасност за живота и здравето на потребителите;

3. стоки с отклонения от предварително обявените показатели, чиято продажба не създава опасност за живота и здравето на потребителите;

4. стоки с намалени цени.

Чл. 7. Търговецът не се освобождава от задълженията по чл. 4 - 6 дори когато не е получил

необходимата информация от доставчика или производителя.

Чл. 8. (1) Търговецът е длъжен да постави в близост до входа на търговския обект следната информация:

1. фирмата и адреса на управление на търговеца;

2. името и фамилията на лицето, отговорно за обекта;

3. работното време на търговския обект.

(2) Когато търговският обект е затворен, търговецът обявява това на мястото, на което обявява работното време.

(3) Обявеното работно време е задължително за търговеца.

Раздел II
Етикетиране на стоките

Чл. 9. (1) Търговецът е длъжен да предлага на потребителите стоки с етикети на български език или и на български език, с изключение на случаите, когато информацията по ал. 2 може да бъде предоставена чрез използването на широко разпространени символи, като пиктограми и други знаци, които са лесно разбираеми за потребителите, или чрез използването на наименования за произход на стоките, които са общоизвестни.

(2) Етикетът задължително съдържа информация за производителя и вносителя, ако стоката е от внос, за вида на стоката, нейните съществени характеристики, срока на годност и условията на съхраняването й и, ако е необходимо, указания за употреба.

(3) Информацията, съдържаща се в етикета, трябва да бъде разбираема, достъпна, ясна, лесна за отличаване и да не бъде подвеждаща.

(4) Търговецът няма право да отстранява или да променя етикета, маркировката или друга информация, дадена от производителя или вносителя, ако с това свое действие ще подведе потребителите.

(5) При предлагането на стоки освен етикети могат да се използват и други средства за информиране на потребителите, които да поясняват и допълват данните от етикета, ако това се изисква от наредбите по чл. 12.

Чл. 10. (1) Стоките, пакетирани или опаковани предварително, трябва да съдържат информация за тяхното количество, която да бъде означена върху опаковката, а при липса на такава - върху самата стока.

(2) Производителят или лицето, пакетирало или опаковало стоката, носи отговорност за означаването на количеството, а когато стоката е от внос - за предоставянето на тази информация отговаря вносителят.

(3) Когато количеството на стоката, пакетирана или опакована предварително, не е означено от производителя, вносителя или от лицето, пакетирало или опаковало стоката, търговецът е длъжен да означи количеството върху стоката, върху опаковката й или на табела, поставена в непосредствена близост до стоката.

Чл. 11. Когато стоката не позволява поставянето на етикет, търговецът е длъжен да предостави на потребителя в писмена форма данните по чл. 9, ал. 2 по друг подходящ начин или чрез предоставяне на съответните документи.

Чл. 12. Министерският съвет приема наредби за:

1. изискванията към отделни групи стоки, етикетирането им и/или методите за изпитване на техни основни характеристики;

2. стоките, имитиращи храни.

Раздел III
Указания за употреба на стоките

Чл. 13. (1) Стоките, чиято употреба изисква наличието на технически познания, стоките, съдържащи опасни вещества, или стоките, чиято употреба предполага наличието на специални умения или спазването на специални изисквания за безопасност, трябва да бъдат придружени от указания за тяхната употреба, изготвени от производителя.

(2) Указанията за употреба на стоките съдържат информация, необходима на потребителите за правилното и безопасното използване и инсталиране, свързване, поддръжка или съхраняване на стоките. При необходимост указанията за употреба съдържат списък със съставните части и детайли на стоката.

(3) Производителят, търговецът и всяко друго лице, което пуска на пазара стока по ал. 1 от внос, е длъжно да осигури указания за употребата й на български език.

Чл. 14. При поискване от потребителя и когато стоката позволява това, търговецът е длъжен да покаже начина на нейното действие.

Раздел IV
Обозначаване на цените на стоките и услугите

Чл. 15. (1) (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Всеки търговец предварително поставя на видно място в непосредствена близост до стоката нейната продажна цена.

(2) Продажните цени на стоките, предлагани чрез каталози, трябва да бъдат посочени до снимката или описанието на стоката.

Чл. 16. Продажната цена и цената за единица мярка на стоките и услугите трябва да бъдат недвусмислени, лесно разбираеми, ясно и четливо изписани и да не въвеждат потребителя в заблуждение.

Чл. 17. В случаите, когато продажната цена на стоката или услугата е съставена от отделни елементи със съответни продажни цени, сборът от продажните цени се изписва ясно и точно като крайна цена.

Чл. 18. Търговецът може предварително да информира потребителя за готовността си да преговаря за отстъпка от размера на обявената цена или на някои от обявените й елементи.

Чл. 19. (1) Цената на стоката трябва да бъде посочена в левове.

(2) Цената се обявява за съответната мерна единица и разфасовката, ако е различна от нея, или за брой.

(3) (Отм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.).

(4) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Продажната цена и цената за единица мярка трябва да включват:

1. данъка върху добавената стойност (ДДС) и всички други допълнителни данъци и такси, и

2. цената на всички стоки и услуги, които следва да бъдат заплатени допълнително от потребителя, в случаите когато те задължително трябва да бъдат продадени или извършени от търговеца.

(5) Обявяването на различни цени за един и същ вид стока в търговския обект е забранено, с изключение на случаите по чл. 6.

Чл. 20. (1) Търговецът е длъжен едновременно да обозначи продажната цена и цената за единица мярка на предлаганите в търговския обект стоки чрез етикети, ценоразписи, табели или по друг подходящ начин. Когато видът на стоката позволява поставянето на етикет, продажната цена може да се обозначи върху етикета.

(2) Не подлежи на обозначаване продажната цена на:

1. стоки, които се влагат при извършването на услуга;

2. стоки, продавани на търг и/или на аукцион;

3. антики и произведения на изкуството.

(3) Цената за единица мярка не се обозначава, ако е идентична с продажната цена.

Чл. 21. Всяка реклама на стоки, която посочва продажната им цена, трябва да посочи и цената за единица мярка.

Чл. 22. (1) За стоките, които се предлагат в опаковка, цената за количеството и цената за единица мярка се поставят върху опаковката, а ако това не е възможно, в непосредствена близост до стоката.

(2) При предлагане на предварително опаковани стоки обозначените продажна цена и цена за единица мярка се отнасят за нето тегло на стоката.

(3) При продажба на стоки, предлагани в обща опаковка, търговците могат да обозначат само продажната цена.

Чл. 23. За стоките, които се продават в насипно състояние, се обозначава само цената за единица мярка.

Чл. 24. (1) Всеки търговец, който предлага услуги на потребителите, е длъжен предварително да обозначи продажните цени на предлаганите от него услуги чрез ценоразпис, поставен на видно място в търговския обект. В случаите, когато поставянето на ценоразпис е неудобно поради обема на предлаганите услуги, е допустимо изготвянето на ценоразпис във вид на брошура, която се предоставя на всеки потребител преди извършването на услугата и при заплащането й.

(2) Ценоразписът трябва да е недвусмислен и лесен за четене и разбиране.

(3) Изискванията на ал. 1 не се прилагат в случаите по чл. 26.

Чл. 25. (1) Когато услугата се предлага извън търговския обект, търговецът трябва да информира потребителя за цената на услугата.

(2) Когато услугата се предлага в търговския обект, търговецът трябва да посочи цената по разбираем начин и на място, което е лесно видимо извън търговския обект.

Чл. 26. (1) Когато потребителят желае да получи услуга, различна от обичайно предлаганите от търговеца услуги, търговецът може да му предложи оферта, като цената се договаря индивидуално.

(2) Офертата трябва да включва:

1. името и адреса на търговеца;

2. вида и характера на услугата, която трябва да бъде предоставена, и евентуалните доставки, които

трябва да бъдат извършени;

3. продажната цена или цената, изготвена въз основа на параметрите, свързани с вида на услугата, които потребителят е посочил;

4. срока на действие на офертата.

(3) В случай че офертата не е безплатна, потребителят трябва да бъде информиран за нейната цена преди изготвянето й.

Чл. 27. (1) Продажната цена на услугата се посочва в левове.

(2) Продажната цена на услугата включва ДДС и всички други данъци и такси, дължими от потребителя, както и цената на всички стоки и услуги, които трябва да бъдат заплатени допълнително от потребителя.

(3) Означаването на различни цени за една и съща услуга в търговския обект е забранено. Ако въпреки това са посочени различни цени за една и съща услуга, потребителят заплаща по-ниската цена.

Чл. 28. Лицата, осъществяващи търговска дейност с платени паркинги и гаражи, са длъжни да обявят цените на паркоместата на видно за потребителите място в непосредствена близост до входа.

Чл. 29. Лицата, осъществяващи търговска дейност в бензиностанции и газостанции, са длъжни да поставят табели с цените на предлаганите от тях горива по такъв начин, че да се виждат от водачите, движещи се в платното, от страната на което е построена бензиностанцията или газостанцията.

Чл. 30. Търговецът е длъжен да издава документ за извършената продажба, който да съдържа най-малко данните за датата на продажбата, вида на стоката или услугата и цената.

Чл. 31. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката издава наредби за реда за предоставяне на информация на потребителите и за означаване на цените на определени видове стоки или услуги.

Глава трета
(Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.)
ЗАБЛУЖДАВАЩА И СРАВНИТЕЛНА РЕКЛАМА
(Загл. изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.)

Раздел I
(Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.)
Общи разпоредби

Чл. 32. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 33. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 34. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 35. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 36. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 37. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Раздел II
(Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.)
Заблуждаваща реклама

Чл. 38. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.).

Раздел III
(Отм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.)
Непочтена реклама

Чл. 39. (Отм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.).

Раздел IV
(Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.)
Сравнителна реклама

Чл. 40. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 41. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 42. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.).

Глава четвърта
ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ И СПОСОБИ ЗА ПРОДАЖБА

Раздел I
Договори извън търговския обект и договори от разстояние
(Загл. изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)

Чл. 43. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на този раздел имат за цел да осигурят защита на потребителите при сключване на договори извън търговския обект и на договори от разстояние.

Чл. 44. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Договор извън търговския обект е всеки договор между търговец и потребител:

1. сключен при едновременното физическо присъствие на търговеца и на потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца;

2. при който потребителят е направил предложение за сключване на договор при същите обстоятелства като посочените в т. 1;

3. сключен в търговския обект на търговеца или чрез използването на средство за комуникация от разстояние, непосредствено след като е осъществен личен и индивидуален контакт с потребителя на място, различно от търговския обект на търговеца, при едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя;

4. сключен по време на пътуване, организирано от търговеца с цел или резултат продажба или насърчаване на продажбите на стоки или услуги на потребителя.

Чл. 45. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Договор от разстояние е всеки договор, сключен между търговец и потребител като част от организирана система за продажби от разстояние или предоставяне на услуги от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора.

Чл. 46. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на чл. 4 и на този раздел не се прилагат за договори:

1. за социални услуги, включително социално настаняване, грижи за деца и оказване на помощ за семейства и лица, които са постоянно или временно в нужда, включително оказване на помощ при дългосрочни грижи;

2. за здравни услуги, предоставяни от медицински специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

3. за хазартни дейности, които включват залози с материална стойност в игри на късмета, лотарии, игри в казина и трансакции по залагане;

4. за финансови услуги;

5. за придобиване или прехвърляне на недвижимо имущество или за учредяване, придобиване или прехвърляне на ограничени вещни права върху недвижимо имущество;

6. за строеж на нови сгради, съществено преустройство на съществуващи сгради и отдаване под наем на жилища за жилищни нужди;

7. (изм. – ДВ, бр. 37 от 2018 г., в сила от 1.07.2018 г.) за туристически пакети с изключение на чл. 47, ал. 7 и чл. 49, ал. 2, 3 и 7;

8. за разпределено във времето право на ползване на собственост, договори за дългосрочни ваканционни продукти и договори за препродажба и замяна;

9. сключени от лице, осъществяващо публични функции, което по закон е длъжно да е независимо и безпристрастно и като предоставя изчерпателна правна информация, гарантира, че потребителят сключва договора след внимателно обмисляне и след като се е запознал с правния му характер и значение;

10. за доставка на храни, напитки или други стоки за текущо потребление в домакинството, които се доставят от търговеца при чести и редовни доставки до дома, жилището или работното място на потребителя;

11. за услуги за превоз на пътници с изключение на разпоредбите на чл. 49, ал. 2, чл. 62в и 62д;

12. сключени чрез автомати за продажба или автоматизирани търговски обекти;

13. сключени с телекомуникационни оператори чрез обществени телефони за използването на тези телефони или сключени с цел осъществяване от потребителя на единично свързване по телефон, интернет или факс.

Чл. 47. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Преди потребителят да бъде обвързан от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, или от подобно предложение за сключване на договор, търговецът е длъжен да предостави на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация:

1. основните характеристики на стоките или услугите съобразно използваното средство за комуникация и естеството на стоките или услугите;

2. името/наименованието на търговеца;

3. седалището и адреса на управление на търговеца, неговия телефонен номер, както и адреса на електронната му поща и интернет страницата, ако има такива, за да може потребителят да установи контакт бързо и да общува ефективно с търговеца; когато е приложимо, се посочва името/наименованието на търговеца, седалището и адресът на управление, от чието име действа той;

4. адреса на мястото, където търговецът осъществява стопанската си дейност, и когато е приложимо – адреса на мястото, където търговецът, от чието име действа той, осъществява стопанската си дейност, на който потребителят може да изпрати евентуални жалби – когато седалището и адресът на управление на търговеца не съвпадат с тези по т. 3;

5. крайната цена на стоките или услугите с включени всички данъци и такси или когато поради естеството на стоките или услугите цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници – начина на нейното изчисляване; когато е приложимо, в крайната цена на стоките или услугите се включват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка или пощенски такси, а когато тези разходи не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници, се посочва обстоятелството, че такива допълнителни разходи могат да бъдат дължими от потребителя; в случай на безсрочен договор или на договор, съдържащ абонамент, в крайната цена се включват всички разходи за периода на фактуриране; когато тези договори предвиждат фактуриране по фиксирана тарифа, в крайната цена се включват и всички месечни разходи; когато общата сума на разходите не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, се предоставя информация за начина на изчисляване на цената;

6. разходите за използване на средството за комуникация от разстояние за сключване на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;

7. условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугите, и когато е приложимо – предвидените от търговеца начини за разглеждане на жалби на потребители;

8. когато потребителят има право на отказ от договора, се посочват условията, срокът и начинът за

неговото упражняване съгласно чл. 52, ал. 1 и 2; търговецът е длъжен да предостави на потребителя и стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 6;

9. когато е приложимо, се посочва обстоятелството, че потребителят трябва да поеме разходите за връщане на стоките в случай на упражняване правото на отказ; при договорите от разстояние, ако поради естеството си стоките не могат да бъдат върнати по обичаен начин по пощата, се посочват разходите за връщането им;

10. указание, в случай че потребителят упражни правото си на отказ, след като е направил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, че е длъжен да плати на търговеца разходи по чл. 55, ал. 5 и 6, определени в разумни граници;

11. когато не е предвидено право на отказ съгласно чл. 57, търговецът уведомява потребителя, че няма право на отказ или когато е приложимо, се посочват обстоятелствата, при които потребителят губи правото си на отказ от договора;

12. напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба;

13. когато е приложимо, се посочва наличието на възможност за оказване на помощ на потребителя след продажбата, наличието на извънгаранционно обслужване и на търговска гаранция, както и условията по тях;

14. когато е приложимо, се посочва дали има кодекси за добра търговска практика, къде могат да бъдат намерени и по какъв начин може да бъде получен екземпляр от тях;

15. срока на договора, когато е приложимо, или в случай че договорът е безсрочен или в него е предвидена клауза за автоматично подновяване – условията за неговото прекратяване;

16. когато е приложимо, се посочва минималният срок, за който потребителят има задължения по договора;

17. когато е приложимо, се посочва дали е необходимо да се предоставят депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от потребителя по искане на търговеца, и условията по тях;

18. когато е приложимо, се посочва функционалността на цифровото съдържание, включително приложимите мерки за техническа защита;

19. когато е приложимо, се посочва всяка съответна оперативна съвместимост на цифровото съдържание с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;

20. когато е приложимо, се посочва възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които търговецът участва, и условията за достъп до тях.

(2) Разпоредбите на ал. 1 се прилагат и по отношение на договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и на договори за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

(3) При публични търгове информацията по ал. 1, т. 2 – 4 може да се замени със съответната информация за лицето, провеждащо търга.

(4) Информацията по ал. 1, т. 8 – 10 може да се предостави чрез стандартните указания за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 7. Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на информацията по ал. 1, т. 8 – 10, ако е предоставил на потребителя надлежно попълнени стандартните указания за упражняване правото на отказ.

(5) Информацията по ал. 1 е неразделна част от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и не може да бъде променяна, освен ако страните по договора изрично уговорят друго.

(6) Ако търговецът не изпълни изискванията за предоставяне на информация за допълнителните разходи или за другите разходи, посочени в ал. 1, т. 5, или за разходите за връщане на стоките, посочени в ал. 1, т. 9, потребителят не дължи тези разходи.

(7) Информацията в договора за продажба от разстояние и в договора извън търговския обект се предоставя на български език.

(8) Тежестта на доказване за изпълнение на задължението за предоставяне на информация по ал. 1 се носи от търговеца.

(Раздел II Договор за продажба от разстояние, загл. отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)

Чл. 48. (Доп. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) При договор извън търговския обект търговецът предоставя на потребителя информацията по чл. 47, ал. 1 на хартиен или ако потребителят се съгласи – на друг траен носител. Информацията трябва да е четлива, изготвена на ясен и разбираем език.

(2) Търговецът е длъжен да предостави на потребителя копие от подписания договор или потвърждение на договора на хартиен или ако потребителят се съгласи – на друг траен носител. При договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, търговецът предоставя потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнение на договора преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ от договора.

(3) Когато потребителят желае предоставянето на услуга или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставката на централно отопление да започне преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ от договора извън търговския обект, предвиден в чл. 50, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това на траен носител.

Чл. 49. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) При договори от разстояние търговецът предоставя информацията по чл. 47, ал. 1 на потребителя или я предоставя на разположение на потребителя по подходящ начин в зависимост от използваното средство за комуникация от разстояние на ясен и

разбираем език. Когато информацията се предоставя на траен носител, тя трябва да бъде четливо написана.

(2) При договор от разстояние, който се сключва по електронен път чрез интернет сайт и който предвижда задължение за потребителя да извърши плащане, търговецът предоставя на потребителя информацията по чл. 47, ал. 1, т. 1, 5, 15 и 16 по ясен и очевиден начин в непосредствена близост до бутона, чрез който потребителят прави поръчката си. Търговецът е длъжен да обезпечи, че когато потребителят прави своята поръчка, изрично потвърждава, че поръчката е свързана със задължение за плащане от негова страна. Ако извършването на поръчка е свързано с активиране на бутон или на подобна функция, върху бутона или върху тази подобна функция се изписват четливо само думите "поръчка със задължение за плащане" или друга съответна недвусмислена формулировка, от която става ясно, че извършването на поръчка води до задължение за плащане от страна на потребителя.

(3) Когато търговецът не спази изискванията на ал. 2, потребителят не е обвързан от договора или поръчката.

(4) В интернет страниците за електронна търговия търговците посочват по ясен и четлив начин най-късно при започване на процеса на поръчване дали има ограничения за доставката на стоките и какви платежни средства се приемат.

(5) Когато договорът е сключен чрез използване на средство за комуникация от разстояние, което е с ограничено пространство или време за представяне на информация, търговецът предоставя върху използваното средство за комуникация преди сключването на договора най-малко преддоговорната информация по чл. 47, ал. 1, т. 1, 2, 5, 8 и 15. Търговецът предоставя на потребителя останалата информация по чл. 47, ал. 1 по подходящ начин съгласно ал. 1.

(6) Когато търговецът използва телефонно обаждане до потребителя с цел сключване на договор от разстояние, освен информацията по ал. 5 в началото на разговора търговецът се представя на потребителя с името/наименованието си и когато е приложимо – името/наименованието на лицето, от чието име извършва обаждането, както и търговската цел на обаждането.

(7) При сключване на договор от разстояние по телефона търговецът е длъжен да потвърди направеното предложение до потребителя на траен носител. Потребителят е обвързан от предложението, едва след като го подпише или след като е изпратил писменото си съгласие за приемане на предложението.

(8) Търговецът предоставя на потребителя на траен носител потвърждение за сключения договор в рамките на разумен срок след сключване на договора от разстояние или най-късно в момента на доставка на стоките, или преди да е започнало изпълнението на услугата. Потвърждението от страна на търговеца трябва да съдържа цялата информация по чл. 47, ал. 1, освен ако търговецът е предоставил тази информация на потребителя на траен носител преди сключването на договора от разстояние и при договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител – потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнение на договора преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ от договора.

(9) Когато потребителят желае предоставянето на услугите или доставката на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или доставянето на централно отопление да започне преди изтичане на срока за упражняване правото на отказ по чл. 50, търговецът е длъжен да изиска от потребителя да направи изрично искане за това.

(10) Тежестта на доказване за спазване изискванията на ал. 1 – 9 се носи от търговеца.

Чл. 50. (Доп. - ДВ, бр. 105 от 2006 г., изм., бр. 41 от 2007 г., доп., бр. 27 от 2013 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят има право да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55, в 14-дневен срок, считано от датата на:

1. сключване на договора – при договор за услуги;

2. приемане на стоките от потребителя или от трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя – при договор за продажба, или:

а) когато потребителят е поръчал много стоки с една поръчка, които се доставят отделно, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на последната стока;

б) при доставка на стока, която се състои от множество партиди или части, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на последната партида или част;

в) при договори за редовна доставка на стоки, която се извършва през определен период от време, считано от датата, на която потребителят или трето лице, различно от превозвача и посочено от потребителя, приемане на първата стока;

3. сключване на договора – при договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, и при договори за доставяне на централно отопление и на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

Чл. 51. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато търговецът не е предоставил на потребителя информация за правото му на отказ от договора по чл. 47, ал. 1, т. 8, потребителят има право да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект в срок една година и 14 дни, считано от датата по чл. 50.

(2) Когато търговецът предостави на потребителя информацията за правото на отказ в срок една година от датата по чл. 50, потребителят има право да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект в срок 14 дни, считано от датата на получаване на информацията по чл. 47, ал. 1, т. 8.

Чл. 52. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят иска да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, той информира търговеца за решението си преди изтичането на срока по чл. 50.

(2) За да упражни правото си на отказ, потребителят може да използва стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или да заяви недвусмислено по друг начин решението си да се откаже от договора.

(3) Потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън

търговския обект, ако е изпратил съобщение на търговеца за упражняване на правото си на отказ преди изтичането на срока по чл. 50, а когато търговецът не е предоставил информация за правото на отказ – съгласно срока по чл. 51.

(4) За упражняване правото на отказ търговецът може да предостави на потребителя възможност за избор да попълни и да изпрати по електронен път чрез интернет страницата на търговеца стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или друго недвусмислено заявление. В тези случаи търговецът е длъжен незабавно да изпрати на потребителя потвърждение за получаване на отказа му на траен носител.

(5) Тежестта на доказване за упражняване правото на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект се носи от потребителя.

Чл. 53. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните да изпълнят договора от разстояние или договора извън търговския обект, или в случаите, когато потребителят е направил предложение да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект.

Чл. 54. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят е упражнил правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора съгласно чл. 52.

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

(3) Търговецът няма задължение да възстанови допълнителните разходи за доставка на стоките, когато потребителят изрично е избрал начин на доставяне на стоките, различен от най-евтиния вид стандартна доставка, предлагана от търговеца.

(4) При договор за продажба, когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, той може да задържи плащането на сумите на потребителя по ал. 1, докато не получи стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно, в зависимост от това, кое от двете се е случило по-рано.

Чл. 54а. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2013 г.) При сключването на договор от разстояние по телефона договорът влиза в сила и потребителят се обвързва от предложението от деня, в който доставчикът е получил съгласието на потребителя в писмена форма.

Чл. 55. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект и когато търговецът не е предложил да прибере стоките сам, потребителят трябва да изпрати или предаде стоките обратно на търговеца или на упълномощено от него лице без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е съобщил на търговеца за решението си да се откаже от договора по чл. 52. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят изпрати или предаде стоките обратно на търговеца преди изтичането на 14-дневния срок.

(2) Потребителят заплаща само преките разходи за връщането на стоките по ал. 1 с изключение на случаите, когато търговецът се е съгласил да ги заплати, или ако търговецът не го е уведомил, че разходите

за връщане на стоките се заплащат от потребителя.

(3) При договор извън търговския обект, когато стоките са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора, търговецът е длъжен да прибере стоките за своя сметка, ако естеството на стоките е такова, че не позволява те да бъдат върнати по обичаен начин по пощата.

(4) Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ по чл. 47, ал. 1, т. 8.

(5) Когато потребителят упражни правото си на отказ, след като е направил искане по чл. 48, ал. 3 или чл. 49, ал. 9, той заплаща на търговеца пропорционалната сума на това, което действително му е било предоставено до момента, в който потребителят е уведомил търговеца за упражняване правото на отказ.

(6) Пропорционалната сума по ал. 5, която потребителят трябва да заплати на търговеца, се изчислява въз основа на крайната цена, уговорена в договора. Ако крайната цена е прекомерно висока, пропорционалната сума се изчислява въз основа на пазарната стойност на това, което действително е било предоставено.

(7) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора, той не дължи разходи за:

1. предоставяне на услуги или за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или за централно отопление, изцяло или отчасти, извършени по време на срока за отказ, когато:

а) търговецът не е предоставил информация съгласно чл. 47, ал. 1, т. 8 или 10, или

б) потребителят не е поискал изрично изпълнението на договора да започне по време на срока за упражняване правото на отказ от договора съгласно чл. 48, ал. 3 и чл. 49, ал. 9, или

2. доставянето изцяло или отчасти на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато:

а) потребителят не е дал изричното си предварително съгласие за започване изпълнението на договора преди изтичане на 14-дневния срок по чл. 50, или

б) потребителят не е потвърдил, че знае, че като дава съгласие за започване изпълнението на договора, ще загуби правото си на отказ от договора, или

в) търговецът не е предоставил потвърждение на изричното предварително съгласие и приемане от потребителя за започване изпълнението на договора съгласно чл. 48, ал. 2 или чл. 49, ал. 8.

(8) Потребителят не носи отговорност за упражняване правото на отказ, освен в случаите по ал. 1, 2, 4

и 5 и чл. 54, ал. 3.

Чл. 56. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, всеки допълнителен договор се прекратява автоматично, без потребителят да дължи каквито и да е разходи, обезщетения и/или неустойки, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55.

(2) Разпоредбата на ал. 1 не се прилага по отношение на чл. 28 от Закона за потребителския кредит.

Чл. 57. (Отм. - ДВ, бр. 105 от 2006 г., нов, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)

Разпоредбите на чл. 50 – 56 за правото на отказ на потребителя от договора от разстояние или от договора извън търговския обект не се прилагат за договори:

1. за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението й е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че знае, че ще загуби правото си на отказ, след като договорът бъде изпълнен изцяло от търговеца;

2. за доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца и които могат да настъпят по време на срока за упражняване правото на отказ;

3. за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;

4. за доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;

5. за доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;

6. за доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;

7. за доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба, при които доставката може да бъде извършена в срок не по-рано от 30 дни, считано от сключването на договора, и чиято действителна стойност зависи от колебанията на пазара, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;

8. при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности за ремонт или поддръжка; когато при такова посещение търговецът предоставя и други услуги в допълнение към тези, поискани от потребителя, или достави стоки, различни от резервните части, необходими за извършване на ремонта или на поддръжката, правото на отказ се прилага за тези допълнителни услуги или стоки;

9. за доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които

са разпечатани след доставката;

10. за доставка на вестници, периодични издания или списания с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;

11. сключени по време на публичен търг;

12. за предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, отдаване на автомобили под наем, услуги за хранене или предоставяне на услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок за изпълнение;

13. за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с изричното съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

Чл. 58. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Забранява се предлагането и продажбата чрез сключване на договори от разстояние за продажба на лекарствени продукти, отпускани по лекарско предписание.

(2) Изискванията на Закона за храните по отношение на производството и търговията с храни в страната се прилагат и за договорите от разстояние за доставка на храни, различни от тези по чл. 46, т. 10.

Чл. 59. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато за договор от разстояние или за договор извън търговския обект е приложимо правото на държава – членка на Европейския съюз, правата на потребителите по този закон не може да бъдат ограничавани.

(2) Потребителят не може да бъде лишен от защитата, която му се предоставя от законодателството на държава – членка на Европейския съюз, въвеждащо изискванията на 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 304/64 от 22 ноември 2011 г.), наричана по-нататък "Директива 2011/83/ЕС", когато договорът от разстояние или договорът извън търговския обект има тясна връзка с територията на тази държава членка. Тясна връзка с територията на тази държава членка е налице, когато е изпълнено някое от следните условия:

1. договорът е сключен в държава – членка на Европейския съюз, в която е обичайното местопребиваване на потребителя;

2. търговецът насочва своята дейност към територията на държава – членка на Европейския съюз, в която е обичайното местопребиваване на потребителя;

3. договорът е предшестван от предложение или от реклама, направени в тази държава членка, и от действия, извършени от потребителя, необходими за сключване на договора;

4. договорът е сключен в държава – членка на Европейския съюз, от потребител по време на пътуване или на престой, предложен или организиран от търговеца, имащ за цел пряко или косвено да насърчи сключване на договора.

(3) Всяка договорна клауза, с която потребителят се отказва от правата, предоставени му по този закон, е недействителна.

Чл. 60. (Отм. - ДВ, бр. 23 от 2009 г., в сила от 1.11.2009 г., нов, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Комисията за защита на потребителите информира потребителите и търговците за техните права и задължения по отношение на договорите от разстояние и на договорите извън търговския обект.

Чл. 61. (Изм. - ДВ, бр. 105 от 2006 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Комисията за защита на потребителите насърчава търговците, които отговарят за прилагането на кодекси за добра практика, да информират потребителите за наличието на такива кодекси и за тяхното съдържание.

Раздел II
(Предишен раздел III - ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)
Способи за продажба

Чл. 61а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Разпоредбите на чл. 62 – 62д имат за цел защита на потребителите и се прилагат при договори за продажба, договори от разстояние, договори извън търговския обект и договори за цифрово съдържание, сключени между търговец и потребител.

(2) Разпоредбите на чл. 63 – 66 не се прилагат за договори от разстояние и за договори извън търговския обект.

Чл. 62. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Забранява се доставката на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставянето на услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна.

(2) При доставка на стоки, както и на вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставяне на услуги, които не са поръчани от потребителя, той не е длъжен да възстанови стоката и не дължи заплащане на стоката или услугата на този, който я е изпратил или предоставил.

(3) Липсата на отговор от страна на потребителя относно доставката на стоки и услуги по ал. 1 не се смята за съгласие.

Чл. 62а. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2013 г.) (1) Срочен договор се продължава само с изрично писмено съгласие на потребителя относно условията за продължаването му. При липса на съгласие, след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен при същите условия. Потребителят има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

(2) Нищожни са всички уговорки, които противоречат на ал. 1.

Чл. 62б. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2013 г.) Когато страните са сключили договор в писмена форма, изменения на договорни условия се извършват с допълнителни писмени споразумения.

Чл. 62в. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Забранява се начисляването от страна на търговците на такси, дължими от потребителите за използване на платежно средство, които превишават направените от търговеца разходи за използване на същото платежно средство.

Чл. 62г. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Когато търговецът използва телефонна

линия за свързване с него във връзка със сключения договор, потребителят заплаща стойността на разговора, без да дължи допълнителна такса, съгласно изискванията на Наредба № 1 от 2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена (обн., ДВ., бр 64 от 2010 г.; изм., бр. 12 от 2011 г., бр. 74 от 2012 г. и бр. 28 от 2014 г.).

(2) В случай че търговецът е начислил на потребителя допълнителна такса във връзка с предоставената услуга, той е длъжен да възстанови на потребителя неправомерно начислената такса.

(3) Разпоредбата на ал. 1 не лишава доставчиците на телекомуникационни услуги от правото им да таксуват такива разговори.

Чл. 62д. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Преди потребителят да бъде обвързан с договор или с предложение за сключване на договор, търговецът трябва да получи изричното му съгласие за всяко допълнително плащане, което превишава уговорената цена по основното договорно задължение на търговеца.

(2) Когато търговецът не е получил изричното съгласие на потребителя по ал. 1, но е приел, че такова е налице, поради това, че потребителят не е отхвърлил предварително изготвените от търговеца предложения, които са свързани със задължение за плащане и не са били поискани от потребителя, той има право заплатените от него допълнителни суми да му бъдат възстановени.

(3) Тежестта на доказване за полученото изрично съгласие на потребителя за извършване на допълнителни плащания се носи от търговеца.

Чл. 63. Всяко съобщение за намаление на цените трябва да посочва:

1. стоките и услугите или групата стоки и услуги, за които е валидно намалението на цените;

2. условията, при които се извършва намалението на цените;

3. срока, през който стоките и услугите се продават с намалени цени.

Чл. 64. Съобщението за намаление на цените се прави по един от следните начини:

1. чрез поставяне на новата цена до старата, която е зачертана, или

2. чрез думите "нова цена" и "стара цена", последвани от съответните суми, или

3. чрез посочване на процент на намалението, като новата цена се поставя до старата цена, която е зачертана.

Чл. 65. (1) Всяко съобщение за намаление на цените трябва да съдържа старата цена, която търговецът е прилагал през определен период преди датата, от която влиза в сила намалението на цената.

(2) Стара цена е цената, която търговецът е прилагал през период, не по-кратък от един месец преди датата на намалението на цените.

(3) Алинея 2 не се прилага за храни и други бързо развалящи се стоки.

Чл. 66. (1) Съобщението за намаление на цените не може да бъде прилагано за период, по-дълъг от един месец и по-кратък от един работен ден.

(2) Съобщението за намаление на цените може да обхваща и период, по-дълъг от един месец, но не повече от 6 месеца, в следните случаи:

1. пълна или частична разпродажба на стоковите наличности при продажба на търговския обект;

2. пълна или частична разпродажба на стоковите наличности в търговския обект при частично преустановяване на търговската дейност на търговеца, при условие че това основание не е било използвано през последните три години;

3. извършване на преустройство и строителни работи в търговския обект със срок над 30 работни дни;

4. (доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) прехвърляне на предприятието или неговата ликвидация.

Чл. 67. (Отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.).

Чл. 68. Забранява се използването на търговски практики, които накърняват икономическите интереси или колективните интереси на потребителите.

Чл. 68а. (Нов - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., отм., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.).

Раздел III
(Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., предишен раздел IV, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)
Нелоялни търговски практики

Чл. 68б. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) (1) (Предишен текст на чл. 68б – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на този раздел имат за цел да осигурят защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики преди, по време на и след отправяне на предложение от търговец до потребител и/или сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги.

(2) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на този раздел се прилагат по отношение на всички стоки и услуги, включително недвижимо имущество, права и задължения.

Чл. 68в. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Забраняват се нелоялните търговски практики.

Чл. 68г. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговска практика от страна на търговец към потребител е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговска практика, която е възможно да промени съществено икономическото поведение на ясно установима група от потребители, особено уязвими към търговската практика или към стоката или услугата, за които се отнася търговската практика, поради техен умствен или физически недостатък, тяхната възраст или доверчивост, когато търговецът е могъл да предвиди това, се преценява от гледна точка на средния член на групата потребители, към която е насочена.

(3) Преценката по ал. 2 не се прилага за реклама, която съдържа преувеличени изявления или изявления, които не са предназначени да бъдат разбрани буквално.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.) Нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68д - 68к.

Чл. 68д. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) (1) Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното й представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени в ал. 2, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика.

(2) Обстоятелствата по ал. 1 включват информация за:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;

2. основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимущества, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването й, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;

3. обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;

4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;

5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;

6. (изм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: името, постоянния адрес на физическите лица и наименованието, адреса на управление на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;

7. правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума на основание чл. 112 - 115 или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен.

(3) Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия й фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:

1. всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;

2. неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

Чл. 68е. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) (1) Търговска практика е заблуждаваща и когато от целия й фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, както и

ограниченията на използваното средство за комуникация, следва, че тя не предоставя съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземането на търговско решение, след като се е запознал с тях, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

(2) Заблуждаваща е и всяка търговска практика, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът прикрива съществена информация по смисъла на ал. 1 или я предоставя по неясен, неразбираем или двусмислен начин, или не я предоставя своевременно, или при която търговецът не посочва своята истинска търговска цел, ако тя не се разбира от контекста и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика.

(3) Когато използваното средство за комуникация, чрез което се прилага търговската практика, налага ограничения във времето или пространството, при извършване на преценка дали е използвана заблуждаваща търговска практика по ал. 2, се вземат предвид тези ограничения, както и всички мерки, предприети от търговеца за предоставяне на информацията на потребителите чрез други средства.

(4) При отправяне на покана за покупка за съществена по смисъла на ал. 1 се смята, освен ако не е очевидна, информацията за:

1. основните характеристики на стоката или услугата в зависимост от използваното средство за комуникация и от съответната стока или услуга;

2. (изм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) търговеца – името и постоянния адрес на физическите лица, и наименованието, адреса на управление – на юридическите лица, и ако е необходимо, адреса, името, съответно наименованието на търговеца, за чиято сметка действа;

3. цената с включени в нея всички данъци; когато цената не може да бъде изчислена предварително, се указва начинът, по който е изчислена, и, ако е необходимо, се посочват всички допълнителни разходи за транспорт, доставка, пощенски услуги; когато допълнителните разходи не могат да бъдат изчислени предварително, се посочва, че тези разходи могат да бъдат за сметка на потребителя;

4. условията на плащане, доставка, изпълнение и разглеждане на жалби, когато те се различават от изискването за добросъвестност и професионална компетентност;

5. стоките и услугите, както и договорите, при които потребителят има право да се откаже от договора или да го прекрати - информацията за наличието на това право.

(5) Съществена по смисъла на ал. 1 е и задължителната информация, предвидена в законодателството на Европейския съюз за търговските съобщения, включително по отношение на рекламата и маркетинга, която е включена в Приложение II на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета 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.

Чл. 68ж. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Нелоялни търговски практики са и следните заблуждаващи търговски практики:

1. да се твърди от страна на търговец, че се е присъединил към кодекс за добра търговска практика, когато това не е вярно;

2. да се показва удостоверение, знак за качество или техен еквивалент, когато не е получено необходимото разрешение за това;

3. да се твърди, че даден кодекс за добра търговска практика е одобрен от обществен или друг орган, когато това не е вярно;

4. да се твърди, че търговец е получил разрешение за извършване на определена дейност или че за дадена стока или услуга е получено разрешение, одобрение или лиценз от държавен или друг орган, когато това не е вярно или когато търговецът не спазва условията, при които е било издадено разрешението, одобрението или лицензът;

5. покана за покупка на стоки или услуги на определена цена, като не се посочват разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките или услугите или на равностойни стоки или услуги на обявената цена за определен период от време и в разумно количество съобразно стоката или услугата, обема на направената реклама за стоката или услугата и предложената цена;

6. покана за покупка на стоки или услуги на посочената цена и впоследствие с цел насърчаване продажбата на друга стока или услуга търговецът:

а) откаже да предостави на потребителя стоката или услугата, която е била обект на рекламата;

б) откаже да приеме поръчки за тези стоки или услуги или да ги достави на потребителя в разумен срок;

в) представи на потребителя образец на стоката, предложена за продажба, който е дефектен;

7. да се твърди невярно, че дадена стока или услуга ще бъде пусната на пазара за много ограничен период от време или че ще бъде в наличност на пазара при определени условия само за много ограничен период от време, с цел да се предизвика вземането на незабавно решение и лишаването на потребителите от достатъчна възможност или срок, за да изберат стоката или услугата, след като са се запознали с нея;

8. поемане на ангажимент от търговеца за предоставяне на извънгаранционно обслужване на потребителите, с които той е общувал на език, който не е официален език в държавата - членка на Европейския съюз, където се намира седалището на търговеца преди сключване на договора, а впоследствие при предоставяне на извънгаранционното обслужване търговецът използва друг език, без да е уведомил за това потребителя, преди потребителят да се задължи да сключи договор;

9. да се твърди или да се създава впечатление, че продажбата на дадена стока или услуга е разрешена от закона, когато това не е вярно;

10. да се представят правата на потребителите, предоставени им от закона, като специфична част от предложението на търговеца за продажба на стоки или услуги;

11. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) използване на редакционен материал в медиите в рамките на кампания, финансирана от търговеца за насърчаване продажбите на дадена стока или услуга, без това да се посочва в съдържанието на материала, или с помощта на образи или звуци, които могат да бъдат ясно установени от потребителя;

12. изказване на твърдения, които съдържат неверни факти за естеството и степента на рисковете, на които се излага потребителят по отношение на неговата лична безопасност или тази на неговото семейство, ако той не закупи стоката или услугата;

13. насърчаване на продажбата на стока или услуга, подобна на стоката, произведена от даден производител, по начин, който въвежда умишлено потребителя в заблуждение, като му дава основание да смята, че стоката е произведена от този производител, когато това не е вярно;

14. (доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) създаване, използване или насърчаване на пирамидални продажби, чиято основна цел не е продажбата или потреблението на стоки и услуги, а включването на други потребители в системата за продажба, при които потребителят плаща, за да участва, като получава възможност да си възстанови заплатената от него сума главно чрез привличането на други потребители в системата;

15. да се твърди, че търговецът преустановява своята дейност или се установява на друго място, когато

това не е вярно;

16. да се твърди за дадена стока, че увеличава възможностите за печалба при лотарии и други хазартни игри;

17. изказване на неверни твърдения, че дадена стока може да лекува болести, нарушени функции на човешкия организъм или вродени дефекти;

18. съобщаване на информация, която съдържа неточни факти за условията на пазара или за възможността стоката или услугата да се намери на пазара с цел да се накара потребителят да закупи стоката или услугата при по-неблагоприятни условия от нормалните;

19. да се твърди при използването на дадена търговска практика, че е организиран конкурс или че може да бъде спечелена награда, без по-късно да се предоставят посочените награди или тяхната равностойност;

20. да се представя, че дадена стока или услуга се предоставя "безплатно", "безвъзмездно", "без разходи" или с други подобни названия, когато потребителят трябва да заплати някаква сума за стоката или услугата освен неизбежните за него разходи, необходими, за да отговори на търговската практика, да влезе във владение на стоката или разходите за нейната доставка;

21. прибавяне към рекламния материал на фактура или на друг подобен документ, изискващ плащане, който създава впечатление у потребителя, че вече е поръчал стоката или услугата, когато това не е вярно;

22. изказване на неверни твърдения или създаване на впечатление, че търговецът не действа в рамките на своята търговска дейност, или невярно представяне на търговеца като потребител;

23. създаване на невярно впечатление, че е предоставено извънгаранционно обслужване на стоката в друга държава - членка на Европейския съюз, различна от тази, в която се продава стоката.

Чл. 68з. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Търговската практика е агресивна, когато от целия й фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, и поради използването на тормоз, принуда, включително използването на физическа сила или злоупотреба с влияние, следва, че тя променя или е възможно да промени съществено свободата на избор или поведението на средния потребител по отношение на стоката или услугата, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

Чл. 68и. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) При извършването на преценка дали при използването на дадена търговска практика се прилага тормоз, принуда, включително физическа сила или злоупотреба с влияние, се вземат предвид:

1. периодът от време и мястото на използване на търговската практика, нейният характер и настойчивост;

2. използването на заплаха или обида - чрез думи или действия;

3. използването от търговеца на информацията, с която разполага, за нещастие или друго специфично обстоятелство за потребителя, което е в състояние да промени преценката на потребителя, с цел да му повлияе при вземането на решение по отношение на стоката или услугата;

4. налагането на всякакъв вид прекомерни и несъответстващи на целта извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правата си по договора, включително правото си да прекрати договора или да избере друга стока или услуга или друг търговец;

5. всяка заплаха за предприемане на действия, които противоречат на закона.

Чл. 68к. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Нелоялни търговски практики са и следните агресивни търговски практики:

1. оставянето на впечатление у потребителя, че той не може да напусне помещението, докато не се сключи договор;

2. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) извършването на посещения от страна на търговеца в дома на потребителя, пренебрегвайки искането на потребителя търговецът да напусне помещението или да не се връща отново, освен в предвидените в закон случаи за изпълнение на договорно задължение;

3. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 17 от 2019 г.) отправянето на настойчиви и непоискани търговски съобщения до потребителя по телефон, факс, електронна поща или всяко друго средство за комуникация от разстояние, освен в предвидените в закон случаи за изпълнение на договорно задължение и без да се нарушават изискванията за защита на личните данни и на чл. 6 от Закона за електронната търговия;

4. да се задължи потребителят, който иска да получи обезщетение съгласно условията на сключения договор за застраховка, да представи документи, които не са необходими за установяване основателността на неговото искане или непредоставянето повече от два пъти на отговор на съществени въпроси, поставени от потребителя, с цел да бъде разубеден да търси правата си по договора;

5. при реклама - пряко насърчаване на децата да закупят или да убедят своите родители или други възрастни да им закупят стоката или услугата, която е предмет на рекламата;

6. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) да се изисква незабавно или разсрочено плащане на стоки или услуги, доставени от търговеца, които не са поискани от потребителя, или да се изисква тяхното връщане или съхранение от потребителя;

7. изрично уведомяване на потребителя, че ако не закупи стоката или услугата, работата или средствата за съществуване на търговеца ще бъдат поставени под заплаха;

8. създаване на невярно впечатление, че потребителят вече е спечелил, ще спечели или като извършва дадено действие, ще спечели награда или друга равностойна облага, когато:

а) не съществува такава награда или облага, или

б) извършването на действие, свързано с искане за получаване на наградата или на друга равностойна облага, е обвързано със задължение на потребителя да заплати парична сума или да поеме някакъв разход.

Чл. 68л. (Нов - ДВ, бр. 102 от 2008 г.) (1) Когато Комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите може в определен от него кратък срок да задължи търговеца да докаже, че прилаганата търговска практика не е нелоялна.

(3) В случаите по чл. 68г, ал. 4 и когато нелоялната практика произтича от дейности, свързани с реклама, независимо от имуществената санкция, председателят на Комисията за защита на потребителите може да разпореди рекламодателят и/или рекламната агенция да огласи за своя сметка и по подходящ начин акта, с който е установено нарушението, както и съответната коригирана реклама.

(4) Председателят на Комисията за защита на потребителите предприема мерките по ал. 1 - 3 служебно или по повод направено искане от страна на потребител.

Чл. 68м. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Потребителят има право да развали договора с търговеца, сключен в резултат на използваната нелоялна търговска практика, и да претендира за обезщетение по общия ред, когато по заповед за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите има влязло в сила решение на Върховния административен съд,

което я потвърждава, заповед, която не е обжалвана в законовия срок или жалбата срещу нея е оттеглена.

(2) Влязлото в сила решение на Върховния административен съд, което потвърждава заповед за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите по този раздел, има обвързваща сила за гражданския съд относно това, дали заповедта е валидна и законосъобразна. Обвързваща сила за гражданския съд като валидна и законосъобразна има и заповедта за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика на Комисията за защита на потребителите, която не е обжалвана или жалбата срещу нея е оттеглена.

(3) Правото да се иска обезщетение се погасява в срок 5 години от влизането в сила на решението на Върховния административен съд, на заповедта на Комисията за защита на потребителите, когато не е обжалвана, или от датата, на която жалбата срещу нея е оттеглена.

(4) Комисията за защита на потребителите публикува на интернет страницата си влезлите в сила решения на Върховния административен съд, които потвърждават заповеди за забрана на прилагането на нелоялна търговска практика или заповедта, когато тя не е била обжалвана в законовия срок или жалбата срещу нея е оттеглена.

Глава пета
БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И УСЛУГИТЕ

Раздел I
Обща безопасност на стоките и услугите

Чл. 69. (1) Производителите на стоки и лицата, предоставящи услуги, са длъжни да предлагат на потребителите само безопасни стоки и услуги.

(2) Производител по ал. 1 е:

1. (доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) всяко лице, установено на територията на Европейския съюз или на държава, страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, което е произвело или преработило стоката, и всяко друго лице, установено на територията на Европейския съюз или на държава, страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, което се представя за производител, като поставя върху стоката своето име, търговска марка или друг отличителен знак;

2. (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) представителят на производителя, когато производителят не е установен на територията на Европейския съюз или в държава, страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, или вносителят на стоката, когато производителят няма представител в Европейския съюз или в държава, страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство;

3. всяко друго лице, което участва в процеса на реализация на стоката, чиято дейност може да окаже влияние върху характеристиките за безопасност на стоката.

(3) Лице, предоставящо услуга, е всяко лице, което в рамките на своята професионална дейност предоставя или извършва услуги срещу заплащане.

(4) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Стока по смисъла на този раздел е продукт на трудовата дейност, който е предназначен за потребление или при нормално предвидими условия може да бъде използван от потребителя, дори и да не е предназначен за него, и който се доставя или предоставя при извършването на търговска дейност, независимо дали се предлага срещу заплащане или безвъзмездно и

дали е нов, използван или обновен.

Чл. 70. (1) Безопасна стока или услуга е всяка стока или услуга, която при нормални и разумно предвидими условия за употреба, включително продължителността на нейното използване, привеждането й в експлоатация, инсталирането (монтирането) и поддръжката й, не представлява риск за живота и здравето на потребителите или той е минимален и съвместим с употребата на стоката или услугата и е смятан като приемлив за осигуряване високо ниво на защита на потребителите, като се вземат предвид:

1. характеристиките на стоката, включително нейният състав, опаковката, указанията за сглобяване, монтажът и поддръжката, както и други указания, дадени от производителя;

2. характеристиките на услугата и указанията за ползване, дадени от лицето, предоставящо услугата;

3. въздействието на стоката върху други стоки, когато може да се очаква съвместно използване на стоките;

4. представянето на стоката или услугата, етикетирането на стоката, евентуалните предупреждения и указанията за употреба или за изваждане от употреба, както и всяко друго указание или информация за стоката или услугата, дадени от производителя или лицето, предоставящо услуга;

5. рисковите групи потребители по отношение на използването на стоката или услугата, като деца, възрастни хора, бременни и кърмещи жени.

(2) Наличието на пазара на стоки или услуги, които се характеризират с по-висока степен на безопасност, или на стоки или услуги, съдържащи по-малък риск, не е основание за определянето на друга стока или услуга като опасна.

(3) Опасна стока или услуга е всяка стока или услуга, която не е безопасна по смисъла на ал. 1 и 2.

Чл. 71. (1) Стоката или услугата се смята за безопасна, когато съответства на нормативно установените изисквания за безопасност, на които трябва да отговаря, за да бъде пусната на пазара.

(2) Стоката или услугата се смята за безопасна по отношение на рисковете и групите рискове, обхванати от българските стандарти, въвеждащи хармонизирани европейски стандарти, справки за които са били публикувани от Европейската комисия в "Официален вестник" на Европейския съюз.

(3) При липса на нормативни изисквания и стандарти по ал. 2 съответствието на стоката или услугата с общите изисквания за безопасност се оценява, като се вземат предвид:

1. българските стандарти, въвеждащи европейски стандарти, различни от тези по ал. 2;

2. българските стандарти, които са разработени на национално ниво - при липса на стандарти по т. 1;

3. препоръките на Европейската комисия, съдържащи насоки за оценка на безопасността на стоките - при липса на стандарти по т. 2;

4. правилата за добра практика по отношение на безопасността на стоките или услугите, прилагани в съответния сектор - при липса на препоръки по т. 3;

5. актуалното състояние на науката и техниката - при липса на правила за добра практика по т. 4;

6. нормално предвидимите очаквания на потребителите за безопасност - когато не е възможно да се вземе предвид актуалното състояние на науката и техниката.

(4) Съответствието на стоката или услугата с изискванията за безопасност по ал. 1 - 3 не е пречка контролните органи да предприемат необходимите мерки за ограничаване пускането на стоката или услугата на пазара, за изтегляне на стоката от пазара или за изземването й от потребителите, или за

преустановяване предлагането на услугата, когато въпреки съответствието стоката или услугата е опасна.

Чл. 72. Производителите на стоки и лицата, предоставящи услуги, предлагат стоки и услуги на потребителите след извършване на дейностите по оценяване и удостоверяване на съответствието им с нормативно установените изисквания за безопасност. Разходите за оценяване и удостоверяване на съответствието са за сметка на производителите на стоки и лицата, предоставящи услуги.

Чл. 73. (1) В рамките на дейността си производителят на стоки и лицето, предоставящо услуга, предоставят на потребителите необходимата информация, позволяваща им да преценяват рисковете, присъщи на стоката или услугата през времето на нейния нормален или разумно предвидим период на употреба, когато тези рискове не са непосредствено очевидни без съответните предупреждения от страна на производителя или лицето, предоставящо услуга. Наличието на подобно предупреждение не освобождава производителя на стоки или лицето, предоставящо услуга, от другите задължения, предвидени по този раздел.

(2) По искане на контролния орган производителят на стоки и лицето, предоставящо услуга, са длъжни да докажат, че преди пускане стоката или услугата на пазара са извършили оценка на рисковете, които те могат да съдържат за безопасността на потребителите.

Чл. 74. (1) Производителят на стоки или лицето, предоставящо услуга, в рамките на дейността си е длъжен да предприема необходимите превантивни мерки за осигуряване безопасността на стоката или услугата.

(2) Мерките по ал. 1 трябва да са пропорционални на характеристиките на стоката или услугата и да дават възможност на производителя на стоки и лицето, предоставящо услуга:

1. да бъдат информирани за рисковете, които тази стока или услуга може да представлява за здравето и безопасността на потребителите;

2. да могат да предприемат подходящи действия, включително, ако е необходимо за предотвратяване на рисковете: изтегляне на стоката от пазара или преустановяване предлагането на услугата, предупреждаване на потребителите по подходящ и ефективен начин, изземване на стоката от потребителите.

Чл. 75. (1) Когато е подходящо, производителят на стоки или лицето, предоставящо услуга, предприема по собствена инициатива превантивни мерки, като:

1. вземане на проби и анализ на мостри на стоките, пуснати на пазара;

2. анализ на рекламации на потребителите.

(2) Когато е необходимо, производителят на стоки или лицето, предоставящо услуга, предприема по собствена инициатива мерки, като:

1. поддържане регистър на рекламации на потребителите;

2. информиране на дистрибуторите за предприетите по т. 1 и по ал. 1 мерки за проследяване безопасността на стоките.

(3) Контролните органи могат да разпоредят на производителя на стоки или на лицето, предоставящо услуга, да предприеме мерките по ал. 1 и 2.

Чл. 76. Производителят е длъжен да осигури условия за проследяване на стоката по цялата верига на доставката, като за тази цел:

1. маркира стоката по начин, който позволява тя да бъде идентифицирана, като постави обозначение върху стоката или опаковката й, съдържащо името на производителя, друга информация за него или за

партидата от стоки, към които тя принадлежи;

2. (нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) вписва идентификационните данни на стоката, посочени в т. 1, в документите, които издава на дистрибуторите, участващи във веригата на разпространение на стоката;

3. (предишна т. 2 – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) съхранява и предоставя при поискване от контролните органи цялата документация, необходима за проследяване произхода на стоката.

Чл. 77. (1) Дистрибуторът е длъжен да действа с необходимата грижа, така че да допринася за спазване на задължението за обща безопасност, по-конкретно като не доставя стока, за която знае или би трябвало да знае въз основа на информацията, с която разполага и в качеството му на търговец, че не отговаря на изискването за обща безопасност.

(2) Дистрибутор е всяко лице, което участва в процеса на реализация на стоката, чиято дейност не оказва влияние върху характеристиките за безопасност на стоката.

(3) В рамките на своята дейност дистрибуторът участва в проследяване безопасността на стоките, пуснати на пазара, като:

1. предоставя информация за рисковете, свързани с употребата на стоките;

2. води и предоставя документи, необходими за проследяване произхода на стоките;

3. сътрудничи на производителя и на контролните органи в предприетите от тях мерки за предотвратяване на рисковете;

4. предприема други подходящи мерки.

Чл. 78. В рамките на своята дейност дистрибуторът предприема мерки, които му позволяват да сътрудничи ефективно на производителя и на контролните органи.

Чл. 79. (1) Когато производител, дистрибутор или лице, предоставящо услуга, знае или би трябвало да знае въз основа на информацията, с която разполага, че стоките или услугите, които е пуснало на пазара, съдържат риск за здравето и безопасността на потребителите, той уведомява незабавно съответния контролен орган за това и му представя подробна информация за предприетите действия за предотвратяване и преустановяване на рисковете за здравето и безопасността на потребителите. Информацията трябва да съдържа най-малко данните по чл. 80.

(2) Условията и редът за предоставяне на информацията по ал. 1 се определят с наредба на Министерския съвет.

Чл. 80. При възникване на сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите производителите, дистрибуторите и лицата, предоставящи услуги, предоставят на контролните органи:

1. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) информация и наличните документи, даващи възможност за точното идентифициране на стоката или услугата, или партидата от стоки, които не отговарят на изискванията за безопасност;

2. пълно описание на риска, който представляват опасните стоки или услуги;

3. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) цялата налична информация и документация, необходими за проследяване на стоката;

4. описание на действията, предприети за предотвратяване на рисковете за потребителите.

Чл. 81. (1) В рамките на дейността си производителите, дистрибуторите и лицата, предоставящи

услуги, си сътрудничат взаимно и са длъжни да оказват съдействие на контролните органи за предотвратяване или преустановяване на рисковете, предизвикани от стоки или услуги, които те доставят или са доставили.

(2) Редът за осъществяване на сътрудничество между производителите, дистрибуторите, лицата, предоставящи услуги, и контролните органи по отношение на обмена на информация за безопасността на стоките и услугите се урежда с наредба на Министерския съвет.

Чл. 82. (1) Контролни органи по този раздел са:

1. Комисията за защита на потребителите - по отношение на безопасността на нехранителните стоки и на услугите;

2. контролните органи по Закона за храните - по отношение на безопасността на хранителните стоки;

3. (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 102 от 2015 г.) контролните органи по Закона за здравето - по отношение на безопасността на козметичните продукти;

4. органите за надзор на пазара по Закона за техническите изисквания към продуктите - по отношение на безопасността на стоките в обхвата на същия закон;

5. (нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 102 от 2015 г.) контролните органи по Закона за защита от вредното въздействие на химичните вещества и смеси – по отношение на ограниченията за пускането на пазара и употребата на определени опасни вещества, смеси и изделия с цел опазване на човешкото здраве;

6. (нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., отм., бр. 102 от 2015 г.).

(2) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 102 от 2015 г.) Комисията за защита на потребителите координира дейността на контролните органи по ал. 1, т. 2 – 5 във връзка с безопасността на нехранителните стоки и услугите, а Министерството на здравеопазването - във връзка с безопасността на храните и козметичните продукти.

(3) Комисията за защита на потребителите и Министерството на здравеопазването създават и поддържат в Интернет страница с информация за опасните стоки и услуги, която съдържа най-малко данните по чл. 80.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 102 от 2015 г.) Контролните органи по ал. 1, т. 2 – 5 оказват съдействие и сътрудничат на Комисията за защита на потребителите и на Министерството на здравеопазването, включително като:

1. им предоставят информация за опасните стоки и услуги, намерени на пазара;

2. ги информират за предприетите от тях мерки за предотвратяване на сериозна и непосредствена опасност за здравето на потребителите, с които:

а) допускат реализацията на стоката или услугата при спазване на определени условия;

б) разпореждат на производителите и дистрибуторите обозначаване на стоката с предупреждения за наличието на риск;

в) задължават производителите и дистрибуторите да информират потребителите за наличието на риск;

г) издават предписания за временно спиране доставката на стоката или предоставянето на услугата;

д) забраняват доставката на стоката или предоставянето на услугата;

е) изтеглят стоката от пазара или разпореждат на производителите, дистрибуторите и лицата, предоставящи услуги, да изтеглят стоката от пазара или да преустановят предлагането на услугата;

ж) изземват стоката от потребителите или разпореждат на производителите и дистрибуторите да изземат стоката от потребителите.

(5) (Изм. – ДВ, бр. 60 от 2015 г.) Митническите органи оказват съдействие на контролните органи по ал. 1 по отношение на стоките от внос от трети страни съгласно правомощията си.

Чл. 83. Независимо от вида и характера на стоката или услугата съответният контролен орган по чл. 82 има право да:

1. организира извършването на подходящи проверки на характеристиките на стоката или услугата за безопасност в подходящ мащаб и на всеки етап от реализацията й, включително след пускането й на пазара, като безопасна и използването или употребата й от потребителя;

2. взема мостри на стоката за извършване на анализ за безопасност;

3. изисква от лицата цялата необходима информация;

4. събира доказателства.

Чл. 84. Когато при определени условия стоката или услугата може да съдържа риск за здравето и безопасността на потребителите, контролният орган има право да:

1. разпореди на производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услугата, да направи предупреждения за рисковете, които стоката или услугата може да съдържа; предупрежденията трябва да бъдат ясни и лесно разбираеми за потребителите;

2. обвърже пускането на стоката или услугата на пазара с предварителни условия, чието изпълнение ще я направи безопасна;

3. изисква от производителя или дистрибутора да маркира стоката с ясно формулирани и лесно разбираеми предупредителни текстове на български език за възможните рискове, свързани с нейната употреба.

Чл. 85. Когато има вероятност стоката или услугата да съдържа риск за определена категория потребители, съответният контролен орган може да разпореди на производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услугата, да предупреди своевременно и по подходящ начин тази категория потребители за риска, включително чрез публикуването на специални предупреждения.

Чл. 86. (1) За всяка стока или услуга, която може да бъде опасна, съответният контролен орган по чл. 82 може временно да забрани нейното пускане на пазара за периода, необходим за извършването на контрол, проверка и оценка на безопасността й.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Когато в резултат на проверката за безопасност на стоката или услугата се установи, че тя е безопасна за потребителите, контролният орган отменя забраната по ал. 1 в срок 24 часа от доказване безопасността на стоката.

(3) (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Когато в резултат на проверката за безопасност на стоката или услугата се установи, че тя е безопасна, разходите за проверка и оценка на безопасността на стоката или услугата са за сметка на контролния орган.

(4) (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Когато в резултат на проверката за безопасност на стоката или услугата се установи, че тя е опасна, разходите за проверка и оценка на безопасността на стоката или услугата са за сметка на лицето, спрямо което е постановена забраната.

Чл. 87. Когато се установи, че стоката, услугата или партидата стоки е опасна за потребителите, контролният орган забранява пускането ѝ на пазара и предприема съпътстващи мерки, осигуряващи спазването на забраната.

Чл. 88. (1) Когато контролен орган установи, че определена стока, услуга или партида стоки, пусната на пазара, представлява или е вероятно да представлява опасност за здравето и безопасността на потребителите, той е длъжен, като вземе предвид условията за производство или търговия на стоката или услугата, да предприеме следните мерки:

1. да разпореди временно спиране доставянето на стоката или предоставянето на услугата на пазара за периода, необходим за извършването на контрол, проверка и оценка на безопасността ѝ; в срок до 24 часа от доказване безопасността на стоката контролният орган се произнася по наложената мярка за временно спиране доставянето на стоката или предоставянето на услугата на пазара;

2. да разпореди или да организира незабавно и ефективно изтегляне на стоката от пазара или преустановяване предлагането на услугата, както и отправяне на предупреждения към потребителите за рисковете, които стоката или услугата съдържа;

3. да разпореди или да координира или, ако е необходимо, да организира съвместно с производителите и дистрибуторите изземване на стоката от потребителите и нейното унищожаване.

(2) (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Когато в резултат на проверката за безопасност по ал. 1, т. 1 се установи, че стоката или услугата е безопасна, разходите за проверка и оценка на безопасността на стоката или услугата са за сметка на контролния орган.

(3) (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Когато в резултат на проверката за безопасност по ал. 1, т. 1 се установи, че стоката или услугата е опасна, разходите за проверка и оценка на безопасността на стоката или услугата са за сметка на лицето, спрямо което е постановена мярката.

(4) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Производителят или дистрибуторът може да докаже чрез извършване на оценка за съответствие, че част от стоките в партидата не са опасни за здравето и безопасността на потребителите и могат да бъдат пуснати на пазара. Разходите по доказването са за сметка на производителя или дистрибутора.

(5) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Всеки производител или дистрибутор, който е доставил или придобил една или повече стоки от партидата и знае, че е издадено разпореждане за преустановяване пускането на стоката на пазара, за нейното изтегляне или за изземването ѝ от потребителите, е длъжен да уведоми за това разпореждане лицата, на които е доставил стоката, или лицето, от което е придобил стоката.

Чл. 89. (1) Съответният контролен орган може да разпореди на производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услугата, да приведе стоките или услугите в съответствие с изискванията за безопасност.

(2) Контролният орган може да разпореди на производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услугата, след като приведе стоките или услугите в съответствие с изискванията за безопасност, да ги подложи на изпитване от независим, компетентен и безпристрастен орган в определен от контролните органи срок.

(3) Когато една стока или услуга не е подложена на изпитване по ал. 2, смята се, че тя не отговаря на изискванията за безопасност, освен ако се докаже обратното.

(4) Ако привеждането на стоката в съответствие с изискванията за безопасност не е възможно, контролният орган може да разпореди използването на стоката за други цели, връщането ѝ в страната на произход или унищожаването ѝ в определен срок.

Чл. 90. (1) Изземването на стоката от потребителите е крайна мярка, която се допуска, когато всички

други мерки, предприети от производителите, дистрибуторите и контролните органи, не са достатъчни за предотвратяване на риска за потребителите.

(2) Производителите и дистрибуторите изземват стоките от потребителите, когато предприетите от производителя други мерки не са достатъчни за предотвратяване на риска за здравето и безопасността на потребителите.

(3) Контролните органи предприемат мерките по чл. 88, ал. 1, когато предприетите от производителите, дистрибуторите и доставчиците мерки не са достатъчни за предотвратяване на риска за здравето и безопасността на потребителите.

Чл. 91. Когато стоките или услугите представляват сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите, контролните органи предприемат необходимите действия за бързо и ефективно прилагане на мерките, предвидени в този закон.

Чл. 92. (1) В случай на сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите съответният контролен орган може да забрани със заповед производството, вноса, износа, възмездното или безвъзмездното пускане на пазара на стоката и да пристъпи към изтеглянето й от всички търговски обекти, в които се намира, или към унищожаването й, когато това е единствената възможност за преустановяване на опасността. Заповедта за налагане на забраната се обнародва в "Държавен вестник".

(2) В случаите по ал. 1 контролният орган може да разпореди на производителите и дистрибуторите да направят предупреждения до потребителите, да дадат указания за употреба на стоката или да я изземат от потребителите, като я заменят, поправят или ги обезщетят.

(3) При условията по ал. 1 съответният контролен орган разпорежда със заповед преустановяване предоставянето на определена услуга на потребителите.

(4) Когато се докаже, че стоката или услугата съответства на изискванията за безопасност, контролният орган отменя заповедта по ал. 1. Отмяната на заповедта се обнародва в "Държавен вестник".

(5) В заповедта по ал. 1 и 3 задължително се посочва за чия сметка са разходите за складиране, транспорт, унищожаване и други, свързани с осигуряване безопасността на стоките и услугите.

Чл. 93. Когато поради неспазване изискванията на този раздел условията за работа или съхранение при производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услугата, са такива, че стоките или услугите, произвеждани, съхранявани, предоставяни или пуснати на пазара, представляват или могат да представляват опасност за здравето или за безопасността на потребителите, съответният контролен орган може да разпореди предприемането на мерки, като:

1. засилване на самоконтрола от страна на производителя, доставчика или дистрибутора;

2. обучение на персонала;

3. извършване на строителни работи;

4. почистване и други.

Чл. 94. Съответните контролни органи имат право на достъп до помещенията, използвани за производствена, търговска и складова дейност, и до помещенията, в които се предоставят услуги, в присъствието на лицето, което извършва дейност в обекта, или на негов представител.

Чл. 95. Мерките, предвидени в този раздел, се налагат чрез издаване на заповеди от ръководителите на контролните органи по чл. 82 или от оправомощени от тях длъжностни лица, които могат да се обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 96. (1) Предприетите от контролните органи мерки по този раздел трябва да са пропорционални на

сериозността на риска, който стоката или услугата съдържа, и да имат за цел единствено предотвратяване или преустановяване на опасността за потребителите.

(2) В зависимост от случая мерките по ал. 1 се насочват към:

1. производителя и лицето, предоставящо услуга;

2. дистрибутора и по-специално към лицето, което отговаря за първото пускане на стоката или услугата на пазара;

3. всяко друго лице, когато това е необходимо за оказване сътрудничество на контролните органи за изпълнение на предприетите от тях действия за предотвратяване на рисковете, които стоката или услугата съдържа.

Чл. 97. (1) Преди налагането на мерките по чл. 96 контролните органи са длъжни да предоставят възможност на заинтересованото лице да представи своите възражения.

(2) Когато поради спешния характер на наложената мярка заинтересованото лице не е имало възможност да направи възражения преди налагане на мярката, контролният орган е длъжен да му предостави тази възможност веднага след прилагането й.

Чл. 98. (1) Контролните органи са длъжни да приемат и разглеждат жалби на потребителите или на други заинтересовани лица по отношение на безопасността на стоките и услугите и на дейностите по надзора и контрола за безопасност и писмено да уведомяват подателя на жалбата за резултатите от извършената проверка.

(2) Контролните органи изготвят процедури и методически указания за разглеждане на жалби на потребителите или на други заинтересовани лица по отношение на безопасността на стоките и услугите и дейностите по контрола за безопасност, които публикуват на страницата на съответното ведомство в Интернет и при поискване ги предоставят на потребителите.

Чл. 99. Министерският съвет приема наредба, с която определя условията и реда за изтегляне, изземване и унищожаване на опасни стоки и за обезщетяване на потребителите чрез заплащане или замяна.

Чл. 100. (1) В случай на сериозен риск за здравето и безопасността на потребителите съответният контролен орган разпорежда със заповед затварянето на обекта или на част от него или временно спиране на дейността на производителя, дистрибутора или лицето, предоставящо услуга.

(2) Заповедта по ал. 1 може да се обжалва по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Обжалването не спира изпълнението й, освен ако съдът разпореди друго.

Чл. 101. (1) Информацията за опасните стоки и услуги, с която контролните органи разполагат, е публична. Контролните органи са длъжни да предоставят тази информация на заинтересованите лица, доколкото това не е пречка за извършване на контролната дейност.

(2) Информацията по ал. 1 съдържа:

1. идентификация на стоката или услугата;

2. описание на характера на риска;

3. предприетите от контролните органи мерки за предотвратяване на опасността.

(3) Длъжностните лица нямат право да разпространяват информация, станала им известна или получена във връзка с изпълнението на разпоредбите на този раздел, която по своето естество представлява професионална тайна.

(4) Алинея 3 не се прилага относно характеристиките за безопасност на стоките или услугите, ако обстоятелствата изискват тази информация да бъде направена публично достояние, за да се гарантират здравето и безопасността на потребителите.

(5) Запазването на професионалната тайна не може да възпрепятства предоставянето на необходимата информация на контролните органи за гарантиране ефективност на контролната дейност за безопасност на стоките или услугите.

(6) Контролните органи, които получават информация, представляваща професионална тайна, са длъжни да осигурят нейната защита.

Чл. 102. Разпоредбите на този раздел не изключват и не ограничават прилагането на правилата относно отговорността на производителя за вреди, причинени от дефект на стока по раздел IV.

Чл. 103. Заповед на контролен орган, с която се ограничава пускането на стока или услуга на пазара или се разпорежда изтеглянето на стока от пазара или изземването й от потребителите, не изключва и не ограничава наказателната отговорност на лицето, спрямо което е предприета мярката.

Раздел II
Гаранция на потребителската стока

Чл. 103а. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на този раздел имат за цел да осигурят защита на потребителите при доставката на стоки, прехвърлянето на риска, съответствието на стоката с договора за продажба, гаранцията на стоките, предоставени по този закон, и търговските гаранции.

Чл. 103б. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Търговецът е длъжен да достави стоките, като ги предаде на потребителя без неоправдано забавяне в срок не по-късно от 30 дни, считано от сключването на договора, освен ако страните са уговорили друго.

(2) Когато търговецът не достави и предаде стоките в срока, определен в договора, или в рамките на срока по ал. 1, потребителят изисква от него доставката и предаването на стоките да бъде извършена в допълнително определен срок в зависимост от обстоятелствата. Ако търговецът не достави и предаде стоките в този допълнително определен срок, потребителят има право да развали договора.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага за договори за продажба, когато:

1. търговецът е отказал да достави стоките, или

2. доставката на стоките в рамките на уговорения срок на доставка е от съществено значение за потребителя, като се вземат предвид всички обстоятелства при сключването на договора, или

3. потребителят е уведомил търговеца преди сключването на договора, че е от съществено значение доставката да бъде направена на точно определена дата или най-късно до определена дата.

(4) Ако в случаите по ал. 3 търговецът не достави и предаде стоките в уговорения с потребителя срок или в рамките на срока по ал. 1, потребителят има право незабавно да развали договора.

(5) При разваляне на договора за продажба търговецът е длъжен да възстанови на потребителя без

неоправдано забавяне всички суми, платени по договора.

(6) При разваляне на договора за продажба по ал. 2 – 4 потребителят може да претендира за обезщетение или неустойка по общия ред.

Чл. 103в. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) При договори, при които търговецът изпраща стоките на потребителя, рискът от загуба или повреда на стоките преминава върху потребителя в момента, в който потребителят или посочено от него трето лице, различно от превозвача, приеме стоките.

(2) Когато потребителят е избрал превозвач и му е възложил да превози стоките, но избраният от потребителя превозвач не е сред превозвачите, предложени от търговеца, рискът преминава върху потребителя при предаване на стоките на избрания от него превозвач. В случай на загуба или повреда потребителят може да претендира за обезщетение или неустойка към превозвача.

Чл. 104. (1) Продавач е всяко физическо или юридическо лице, което в рамките на своята професионална или търговска дейност и въз основа на договор за продажба продава потребителски стоки.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Производител е лицето, което произвежда стоката, вносителят на стоката на територията на Европейския съюз или на държава, страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, и всяко лице, което се представя за производител, като поставя върху стоката своето име, търговска марка или друг отличителен знак.

(3) Потребителска стока е всяка движима материална вещ, с изключение на вещите втора употреба - обект на публична продажба, когато потребителят е имал възможност да участва в продажбата.

(4) Поправка или ремонт на потребителска стока е привеждането й в съответствие с договора за продажбата й, когато има несъответствие между тях.

Чл. 105. (1) Продавачът е длъжен да предаде на потребителя стока, която съответства на договора за продажба.

(2) Продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на потребителската стока с договора за продажба, която съществува при доставянето на стоката и се прояви до две години след доставянето й, дори и да не е знаел за несъответствието.

Чл. 106. За да съответства на договора за продажба, потребителската стока трябва да:

1. притежава характеристиките, определени от страните по договора, и да е годна за обичайната употреба, за която служат потребителските стоки от същия вид;

2. отговаря на описанието, дадено от продавача под формата на мостра или образец;

3. е годна за специалната употреба, желана от потребителя, при условие че той е уведомил продавача за своето изискване при сключването на договора и то е прието от продавача;

4. притежава обичайните качества и характеристики на стоките от същия вид, които потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид естеството на потребителската стока и публичните изявления за конкретните й характеристики, направени от продавача, производителя или негов представител, които се съдържат в рекламата или в етикета на потребителската стока.

Чл. 107. Продавачът не е обвързан с публичните изявления по чл. 106, т. 4, ако докаже, че:

1. не е знаел и не е могъл да знае за направените публични изявления, или

2. публичните изявления са били коригирани в момента на сключването на договора, или

3. решението на потребителя за закупуване на потребителската стока не е било повлияно от публичните изявления.

Чл. 108. Всяко несъответствие на потребителската стока с договора за продажба, което се прояви до 6 месеца след доставянето на стоката, се смята, че е съществувало при доставянето й, освен ако се докаже, че липсата на съответствие се дължи на естеството на стоката или на характера на несъответствието.

Чл. 109. Потребителят не може да оспори съответствието на потребителската стока с договора за продажбата й, когато:

1. при сключването на договора е знаел или не е могъл да не знае за несъответствието;

2. несъответствието се дължи на материали, предоставени от потребителя.

Чл. 110. (1) Продавачът отговаря за несъответствието на потребителската стока с договора за продажба, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на стоката, когато договорът предвижда монтирането или инсталирането й да бъде извършено от продавача или на негова отговорност.

(2) Продавачът отговаря за несъответствието на потребителската стока с договора за продажба и когато стоката е монтирана или инсталирана от потребителя, но несъответствието се дължи на неправилни указания за монтиране или инсталиране.

Чл. 111. (1) Всяко споразумение или договор, сключени с продавач преди появата на несъответствието на потребителската стока с договора за продажба, което ограничава или изключва отговорността на продавача по този раздел, е нищожно.

(2) Всяко споразумение, с което потребителят заявява, че знае за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба преди неговото сключване, в което не е посочено естеството на несъответствието, е нищожно.

Чл. 112. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай потребителят може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната й с нова, освен ако това е невъзможно или избраният от него начин за обезщетение е непропорционален в сравнение с другия.

(2) Смята се, че даден начин за обезщетяване на потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на продавача, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

1. стойността на потребителската стока, ако нямаше липса на несъответствие;

2. значимостта на несъответствието;

3. възможността да се предложи на потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

Чл. 113. (1) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба.

(2) (Предишна ал. 1 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано от предявяването на рекламацията от потребителя.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) След изтичането на срока по ал. 2 потребителят има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на

потребителската стока съгласно чл. 114.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта й, и не трябва да понася значителни неудобства.

(5) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Потребителят може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

Чл. 114. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба и когато потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията по чл. 113, той има право на избор между една от следните възможности:

1. разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума;

2. намаляване на цената.

(2) Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя.

(3) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговецът е длъжен да удовлетвори искане за разваляне на договора и да възстанови заплатената от потребителя сума, когато след като е удовлетворил три рекламации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията по чл. 115, е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба.

(4) (Предишна ал. 3 – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на потребителската стока с договора е незначително.

Чл. 115. (1) Потребителят може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от доставянето на потребителската стока.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за поправката или замяната на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от срока по ал. 1.

Чл. 116. Продавачът, който отговаря за несъответствието на потребителската стока, има право на иск за обезщетение за претърпените вреди срещу лицето, което е причинило несъответствието, ако се намира в пряка или косвена договорна връзка с него, както и срещу производителя, когато той отговаря за несъответствието на стоката. Всяка клауза в договор, която ограничава или изключва тези права на търговеца, е нищожна.

Чл. 117. (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговска гаранция е всяко задължение, поето от търговеца или производителя към потребителя в допълнение към неговото задължение по този закон да осигури съответствие на стоката с договора за продажба, да възстанови заплатената сума или да замени или поправи стоката, или да предостави друг вид обслужване, свързано със стоката, когато тя не отговаря на спецификациите или евентуално на други изисквания, несвързани със съответствието на стоката с договора за продажба, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в съответната реклама, направена в момента на сключване или преди сключване на договора.

(2) (Доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговската гаранция обвързва този, който я предоставя, съобразно условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция и в рекламата за нея. Изпълнението на поетите от търговеца задължения по търговската гаранция не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 118. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Търговската гаранция се предоставя на потребителя в писмена форма или на друг траен носител, който е достъпен за него.

Чл. 119. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция съдържа задължително информация за:

1. правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 112 - 115, и посочва ясно, че търговската гаранция не оказва влияние върху правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 112 - 115, и по-точно, че независимо от търговската гаранция продавачът отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно гаранцията по чл. 112 - 115;

2. съдържанието и обхвата на търговската гаранция;

3. съществените елементи, необходими за нейното прилагане, и по-специално: начините за предявяване на рекламации; срок на търговската гаранция; териториален обхват на търговската гаранция; име и адрес на лицето, предоставящо търговската гаранция, и име и адрес на лицето, пред което може да бъде предявена търговската гаранция, когато това лице е различно от лицето, предоставящо търговската гаранция.

(2) В случай че търговската гаранция се предоставя от производител, който няма представител на територията на страната, и в заявлението за предоставяне на търговска гаранция липсва информацията по ал. 1, т. 1, тази информация се предоставя на потребителя по подходящ начин от продавача.

(3) Информацията по ал. 1 трябва да бъде ясна, разбираема и лесна за четене. Информацията задължително се предоставя на български език.

Чл. 120. (Отм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.).

Чл. 121. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Неспазването на някои от изискванията на чл. 118 и 119 не води до недействителност на търговската гаранция и потребителят може да се позове на нея и да претендира за изпълнение на посоченото в заявлението за предоставяне на търговска гаранция.

Раздел III
Рекламации

Чл. 122. Потребителят има право на рекламация за всяко несъответствие на стоката с договореното, включително за стоки втора употреба, когато след доставката, при първоначалния преглед или при съхранението, монтажа, изпитванията или експлоатацията са открити несъответствия с договора за продажба.

Чл. 123. (1) Потребителят има право да предяви рекламация на стоката или услугата, независимо от това дали производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката или услугата.

(2) Когато производителят или търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката и удовлетворяването на рекламацията се извършва чрез замяна на стоката с друга, съответстваща на договореното, търговецът е длъжен да запази на потребителя първоначалните гаранционни условия. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.

Чл. 124. (1) При предявяване на рекламацията на стока потребителят може да претендира за възстановяване на заплатената сума, за заменяне на стоката с друга, съответстваща на договореното, за отбив от цената или за безплатно извършване на ремонт при условията и по реда на чл. 113 и 114.

(2) При предявяване на рекламацията за услугата потребителят може да претендира за извършване на услугата в съответствие с договора, за отбив от цената или за възстановяване на заплатената сума.

Чл. 125. (1) Рекламацията се предявява пред търговеца или пред упълномощено от него лице.

(2) Рекламацията се подава устно или писмено.

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

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

1. касова бележка или фактура;

2. протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното;

3. други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

Чл. 126. (1) Рекламацията на потребителска стока може да се предяви до две години от доставката на стоката, но не по-късно от два месеца от установяване на несъответствието с договореното. Рекламацията на услуги може да се предяви до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното.

(2) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за поправката на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Ако търговецът е предоставил търговска гаранция на стоката и срокът на гаранцията е по-дълъг от сроковете за предявяване на рекламацията по ал. 1, рекламацията може да се предяви до изтичането на срока на търговската гаранция.

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

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Търговецът е длъжен да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощените от него лица рекламации.

(3) (Доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) При предявяване на рекламация лицата по ал. 1 задължително я описват в регистъра, като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката или е поръчана услугата, на адреса на управление на търговеца или на друго място, посочено от търговеца. Рекламацията може да бъде предявена и във всеки от търговските обекти на търговеца на територията на страната, в които се осъществява подобна търговска дейност като тази в обекта, откъдето е закупена стоката. Правото на избор на място за предявяване на рекламацията принадлежи изцяло на потребителя.

Чл. 128. (1) (Отм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.).

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

Чл. 129. Предявяването на рекламация пред търговеца не е пречка за предявяване на иск.

Чл. 129а. (Нов – ДВ, бр. 45 от 2019 г., в сила от 7.06.2019 г.) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие на потребителите в случай на спор между

потребител и търговец, възникнал от прилагане на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 г. за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиваването или мястото на установяване на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 60/1 от 2 март 2018 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) 2018/302".

Раздел IV
Отговорност за вреди, причинени от дефект на стока

Чл. 130. (1) Този раздел се прилага за отговорността на производителите, дистрибуторите и търговците за вреди, причинени от дефект на произведена или доставена от тях стока.

(2) Стока е всяка движима вещ, независимо дали е част от друга движима или недвижима вещ, включително следните селскостопански суровини и продукти, които не са преминали през първична обработка или преработка: земеделски култури, продукти и суровини от животновъдство, лов и риболов. Стока е и електричеството.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Производител е всяко лице, което по занятие произвежда стоки в завършен вид, суровини и съставни части, включени в производството на други стоки, или което се представя за производител, като поставя върху стоката своето име, търговска марка или друг отличителен знак. Производител е също всяко лице, което по занятие внася на територията на Европейския съюз стоки с цел продажба, отдаване под наем или на лизинг, или използва всяка друга форма на разпространение на стоките на територията на Съюза.

(4) Дистрибутор или търговец е всяко лице, различно от производител, което пуска стока в обращение. Стоката е пусната в обращение, когато производителят се е освободил от нея доброволно. Стоката може да бъде пусната в обращение само веднъж.

Чл. 131. (1) На обезщетение по този раздел подлежат вредите, причинени от:

1. смърт или телесна повреда на физическо лице;

2. (изм. и доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) повреждане или унищожаване на вещ, различна от дефектната стока, на стойност не по-малка от 1000 лв., когато вещта е предназначена предимно за лична употреба и е ползвана от увреденото лице по предназначение.

(2) Увреденото лице може да упражни правото си на обезщетение за неимуществени вреди, причинени от дефектна стока, по общия ред.

Чл. 132. (1) Стоката е дефектна, когато не отговаря на общоприетите очаквания за обичайна употреба, като се вземат предвид всички обстоятелства, свързани със:

1. представянето на стоката по отношение на следните елементи: качество, количество, наименование, вид, състав, произход, трайност, отличителни черти, обичайна и възможна употреба на стоката, рекламата на стоката и предоставената информация за нея, и

2. момента на пускане на стоката в обращение.

(2) Стоката не се смята за дефектна поради единствената причина, че впоследствие е пусната в обращение друга стока с по-добри показатели.

Чл. 133. (1) Производителят носи отговорност за вредите, причинени от дефект на неговата стока, независимо дали има вина за дефекта й.

(2) Производителят носи отговорност за дефекта дори когато стоката е произведена при спазване на

съществуващите стандарти и добри практики или нейното пускане в обращение е резултат от разрешение, издадено от административен орган.

Чл. 134. (1) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Когато производителят на стоката, или лицето, внесло стоката на територията на Европейския съюз, не могат да бъдат установени, отговорността по чл. 133 се носи от всеки дистрибутор или търговец на стоката.

(2) Алинея 1 не се прилага, когато дистрибуторът или търговецът представи в 14-дневен срок информация за името и адреса на производителя, вносителя или лицето, доставило стоката.

(3) Дистрибуторът или търговецът не може да насочи увреденото лице към лице извън пределите на Република България.

Чл. 135. (1) Когато две или повече лица отговарят за една и съща вреда, отговорността им е солидарна.

(2) При вреда, причинена от дефект на стока, включена в друга стока, производителят на съставната част и лицето, извършило монтажа, са солидарно отговорни.

Чл. 136. Увреденото лице доказва вредата, дефекта и причинната връзка между тях.

Чл. 137. (1) Производителят не носи отговорност по чл. 133, ако докаже, че:

1. не е пускал стоката в обращение, или

2. след като бъдат взети предвид всички обстоятелства, е вероятно дефектът, причинил вредата, да не е съществувал към момента, в който производителят е пуснал стоката в обращение, или дефектът се е появил впоследствие, или

3. не е произвел стоката за продажба или друга форма на разпространение с търговска цел и не е произвел или разпространил стоката в рамките на своята професионална дейност, или

4. дефектът се дължи на съответствието на стоката със задължителни изисквания, определени от държавни органи, или

5. състоянието на научно-техническите познания към момента на пускане на стоката в обращение не е позволявало установяването на дефекта.

(2) Производителят на съставна част не носи отговорност по чл. 133, ако докаже, че дефектът на съставната част се дължи на разработването или проектирането на стоката, в която тази част е включена, или на указания за стоката, дадени от производителя.

Чл. 138. (1) Производителят може да бъде освободен от отговорност по чл. 133 или отговорността му може да бъде намалена, когато вредите са причинени едновременно от дефектната стока и действия на увреденото лице или на лице, за което то отговаря.

(2) Отговорността на производителя не може да бъде намалена, когато вредата е причинена едновременно от дефектната стока и от действие или бездействие на трето лице.

Чл. 139. Нищожна е всяка клауза в договор, която предвижда освобождаване или ограничаване отговорността на производителя към увреденото лице за вреди, причинени по този раздел.

Чл. 140. (1) Искът за обезщетение на вреди, причинени от дефект на стока, може да се предяви до три години от датата, на която ищецът е узнал или е следвало да узнае за вредата, дефекта и самоличността на производителя.

(2) За спирането и прекъсването на давността се прилагат разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.

Чл. 141. Правата на увреденото лице по този раздел се погасяват с изтичането на 10 години от датата, на която производителят е пуснал в обращение стоката, причинила вредата, освен ако увреденото лице междувременно е предявило иск срещу производителя.

Чл. 142. Разпоредбите на този раздел не лишават увреденото лице от правото му на обезщетение по друг закон.

Глава шеста
НЕРАВНОПРАВНИ КЛАУЗИ В ПОТРЕБИТЕЛСКИ ДОГОВОРИ

Чл. 143. (Доп. – ДВ, бр. 57 от 2015 г., изм., бр. 100 от 2019 г.) (1) Неравноправна клауза в договор, сключван с потребител, е уговорка във вреда на потребителя, която не отговаря на изискването за добросъвестност и води до значително неравновесие между правата и задълженията на търговеца или доставчика и потребителя.

(2) Неравноправна е клаузата, която:

1. освобождава от отговорност или ограничава отговорността на производителя, търговеца или доставчика, произтичаща от закон, в случай на смърт или телесни повреди на потребителя, причинени в резултат на действие или бездействие от страна на търговеца или доставчика;

2. изключва или ограничава правата на потребителя, произтичащи от закон, по отношение на търговеца или доставчика или на друго лице при пълно или частично неизпълнение или неточно изпълнение на договорни задължения, включително изключва възможността за прихващане на задължение към търговеца или доставчика с друго насрещно вземане, което има спрямо него;

3. поставя изпълнението на задълженията на търговеца или доставчика в зависимост от условие, чието изпълнение зависи единствено от неговата воля;

4. позволява на търговеца или доставчика да задържи заплатените от потребителя суми, в случай че последният откаже да сключи или да изпълни договора, като същевременно не предвижда право на потребителя да получи обезщетение на същата стойност при несключване или неизпълнение на договора от страна на търговеца или доставчика;

5. задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка;

6. позволява на търговеца или доставчика да се освободи от задълженията си по договора по своя преценка, като същата възможност не е предоставена на потребителя, както и да задържи сума, получена за престация, която не е извършил, когато сам прекрати договора;

7. позволява на търговеца или доставчика да прекрати действието на безсрочен договор без предизвестие, освен когато има сериозни основания за това;

8. предвижда необосновано кратък срок за мълчаливо съгласие за продължаване на договора при непротивопоставяне на потребителя;

9. предвижда автоматично продължаване на срочен договор, ако потребителят не заяви желание за прекратяването му, и срокът, в който трябва да направи това, е прекалено отдалечен от датата, на която изтича срочният договор;

10. налага на потребителя приемането на клаузи, с които той не е имал възможност да се запознае преди сключването на договора;

11. позволява на търговеца или доставчика да променя едностранно условията на договора въз основа

на непредвидено в него основание;

12. позволява на търговеца или доставчика да променя едностранно без основание характеристиките на стоката или услугата;

13. предвижда цената да се определя при получаването на стоката или предоставянето на услугата или дава право на търговеца или доставчика да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора;

14. дава право на търговеца или доставчика да определи дали стоката или услугата отговаря на посочените в договора условия или му предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора;

15. налага на потребителя да изпълни своите задължения, дори и ако търговецът или доставчикът не изпълни своите;

16. дава възможност на търговеца или доставчика без съгласието на потребителя да прехвърли правата и задълженията си по договора, когато това може да доведе до намаляване на гаранциите за потребителя;

17. изключва или възпрепятства правото на предявяване на иск или използването на други средства от страна на потребителя за решаването на спора, включително задължава потребителя да се обръща изключително към определен арбитражен съд, който не е предвиден по закон; ограничава необосновано средствата за доказване, с които потребителят разполага, или му налага тежестта на доказване, която съгласно приложимото право би трябвало да бъде за сметка на другата страна по договора;

18. ограничава обвързаността на търговеца или доставчика от поети чрез негови представители задължения или поставя неговите задължения в зависимост от спазването на определено условие;

19. не позволява на потребителя да прецени икономическите последици от сключването на договора;

20. поставя други подобни условия.

Чл. 144. (1) (Изм. – ДВ, бр. 100 от 2019 г.) Разпоредбата на чл. 143, ал. 2, т. 7 не се прилага за клаузи, при които доставчикът на финансови услуги си запазва правото при наличие на основателна причина едностранно и без предизвестие да прекрати договор, сключен за неопределен срок, при условие че доставчикът на финансовите услуги се е задължил да извести незабавно другата страна/страни по договора за неговото прекратяване.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 100 от 2019 г.) Разпоредбата на чл. 143, ал. 2, т. 11 не се прилага за клаузи, при които:

1. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) доставчикът на финансови услуги си запазва правото при наличие на основателна причина да промени без предизвестие лихвен процент, дължим от потребителя или на потребителя, или стойността на всички други разходи, свързани с финансовите услуги, при условие че доставчикът на финансовата услуга е поел задължение да уведоми за промяната другата страна/страни по договора в 7-дневен срок и другата страна/страни по договора има правото незабавно да прекрати договора;

2. търговецът или доставчикът на финансовите услуги си запазва правото да промени едностранно условията на безсрочен договор, при условие че се е задължил в тридневен срок да информира потребителя за промените и потребителят има правото да прекрати договора.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 100 от 2019 г.) Разпоредбите на чл. 143, ал. 2, т. 7, 11 и 13 не се прилагат по отношение на:

1. сделките с ценни книжа, финансови инструменти и други стоки или услуги, чиято цена е свързана с колебанията/измененията на борсовия курс или индекс или с размера на лихвения процент на финансовия пазар, които са извън контрола на търговеца или доставчика на финансови услуги;

2. договорите за покупка или продажба на чужда валута, пътнически чекове или международни парични преводи в чужда валута.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 100 от 2019 г.) Разпоредбата на чл. 143, ал. 2, т. 13 не се прилага при клаузи за индексиране на цени, при условие че клаузите са законосъобразни и методът за промяна на цените е описан подробно и ясно в договора.

Чл. 145. (1) Неравноправната клауза в договор, сключен с потребителя, се преценява, като се вземат предвид видът на стоката или услугата - предмет на договора, всички обстоятелства, свързани с неговото сключване към датата на сключването, както и всички останали клаузи на договора или на друг договор, от който той зависи.

(2) Преценяването на неравноправната клауза в договора не включва определянето на основния му предмет, както и съответствието между цената или възнаграждението, от една страна, и стоката и услугата, която ще бъде доставена или извършена в замяна, от друга страна, при условие че тези клаузи на договора са ясни и разбираеми.

Чл. 146. (1) Неравноправните клаузи в договорите са нищожни, освен ако са уговорени индивидуално.

(2) Не са индивидуално уговорени клаузите, които са били изготвени предварително и поради това потребителят не е имал възможност да влияе върху съдържанието им, особено в случаите на договор при общи условия.

(3) Обстоятелството, че някои условия са индивидуално уговорени, не изключва прилагането на този раздел към останалата част от договора.

(4) Когато търговецът или доставчикът твърди, че определено условие от договора е индивидуално уговорено, тежестта за доказването пада върху него.

(5) Наличието на неравноправни клаузи в договор, сключен с потребител, не води до неговата нищожност, ако договорът може да се прилага и без тези клаузи.

Чл. 147. (1) Клаузите на договорите, предлагани на потребителите, трябва да бъдат съставени по ясен и недвусмислен начин.

(2) При съмнение относно смисъла на определено условие то се тълкува по благоприятен за потребителя начин.

(3) (Нова – ДВ, бр. 100 от 2019 г.) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага за исковете по чл. 186 и 186а.

Чл. 147а. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) При сключване на договор при общи условия с потребител общите условия обвързват потребителя само ако са му били предоставени и той се е съгласил с тях.

(2) Съгласието на потребителя с общите условия се удостоверява с неговия подпис.

(3) Търговецът или упълномощен негов представител е длъжен да предаде подписан от него екземпляр от общите условия на потребителя.

(4) Тежестта на доказване на изразеното от потребителя съгласие с общите условия и получаването им при подписване на договора се носи от търговеца.

(5) Клаузата за съгласие с общите условия на договора и декларираме на получаването им от потребителя, включена в индивидуалните договори, не е доказателство за действителното приемане на общите условия и получаване на екземпляр от потребителя.

Чл. 147б. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Търговецът е длъжен да уведоми потребителя за всяко изменение в общите условия по сключения договор в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция.

(2) Когато не е съгласен с измененията в общите условия, потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия.

(3) (Доп. – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Потребителят упражнява правото си по ал. 2, като изпраща до търговеца писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението по ал. 1. Алинея 2 не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.

(4) Измененията в общите условия обвързват потребителя по договора, когато потребителят е уведомен за тях при условията на ал. 1 и не е упражнил правото си по ал. 2 и 3.

(5) Търговецът е длъжен да установи факта на уведомяване на потребителя за изменение в общите условия.

Чл. 148. (1) (Предишен текст на чл. 148 – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Комисията за защита на потребителите:

1. изготвя насоки или препоръки във връзка с конкретни неравноправни клаузи в договори с общи условия или в договори, използвани в определени отрасли или сектори на дейност;

2. препоръчва използването на определени клаузи в договорите, използвани в определени специфични отрасли или сектори на дейност;

3. води преговори с представители на сдружения на търговците относно изготвянето на примерни договори, приложими за определени отрасли или сектори на дейност;

4. (нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 57 от 2015 г.) сезира компетентния съд при наличие на неравноправни клаузи в договорите с общи условия с искане за обявяването им за нищожни по реда на глава девета, раздел IV в случаите, когато предприетите мерки по т. 1 или ал. 4 са останали без резултат и клаузите на договора могат да засегнат голям брой потребители или е възможно същите да бъдат използвани и от други търговци.

(2) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Когато в нормативен акт е предвидено държавен орган да одобрява общите условия на договорите с потребители и последващите изменения в тях, те се изпращат на Комисията за защита на потребителите за становище за наличието на неравноправни клаузи. Държавният орган одобрява общите условия на договорите с потребители само ако Комисията за защита на потребителите одобри предоставените й общи условия и след като прецени, че те не съдържат неравноправни клаузи по смисъла на тази глава.

(3) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Когато в нормативен акт не е предвидено държавен орган да одобрява общите условия на договорите с потребители за финансови услуги и последващите изменения в тях, те се изпращат от търговеца до Комисията за защита на потребителите за одобрение.

(4) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Когато Комисията за защита на потребителите прецени, че общите условия съдържат неравноправни клаузи по смисъла на тази глава, тя предоставя на търговеца 14-дневен срок от уведомяването му да ги отстрани.

Чл. 148а. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Исковете по тази глава се разглеждат по реда на глава двадесет и пета от Гражданския процесуален кодекс.

Глава седма
ДОГОВОРИ ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНО ВЪВ ВРЕМЕТО ПРАВО НА ПОЛЗВАНЕ НА СОБСТВЕНОСТ. ДОГОВОРИ ЗА ДЪЛГОСРОЧНИ ВАКАНЦИОННИ ПРОДУКТИ. ДОГОВОРИ ЗА ПРЕПРОДАЖБА И ЗАМЯНА
(Загл. изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.)

Чл. 149. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Разпоредбите на тази глава имат за цел да осигурят защита на потребителите при предлагането, продажбата, препродажбата и замяната на права и/или услуги по договори за предоставяне на разпределено във времето право на ползване на собственост и на договори за дългосрочни ваканционни продукти.

Чл. 150. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Разпоредбите на тази глава се прилагат при договори, сключени между търговец и потребител.

(2) Потребител е всяко физическо лице, което действа за цели, които са извън търговията, стопанската дейност, занаята или професията на това лице.

(3) Търговец е всяко физическо или юридическо лице, както и всяко лице, действащо от името и за сметка на търговеца, което действа за цели, свързани с търговията, стопанската дейност, занаята или професията на това лице.

(4) Разпоредбите на тази глава не изключват и не ограничават прилагането на правила, регламентирани в закон, относно:

1. вписването на движима собственост или недвижим имот в специален регистър или прехвърлянето на имоти;

2. установяването на търговеца и изискванията на разрешителен, лицензионен или друг режим за упражняване на търговска дейност.

Чл. 151. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Договор за разпределено във времето право на ползване на собственост е договор, сключен за срок, по-дълъг от една година, чрез който потребител срещу заплащане придобива право да ползва един или няколко имота или друга движима собственост, използвана за настаняване с нощувка за повече от един период на обитаване.

Чл. 152. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 102 от 2008 г., бр. 18 от 2011 г.) Договор за дългосрочни ваканционни продукти е договор, сключен за срок, по-дълъг от една година, чрез който потребител срещу заплащане придобива право да ползва отстъпки или други предимства при настаняване за определен период от време заедно със или без предоставяне на транспорт или други услуги.

Чл. 153. (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 18 от 2011 г.) Договор за препродажба е договор, по силата на който търговец срещу заплащане съдейства на потребител да продаде или закупи разпределено във времето право на ползване на собственост или дългосрочен ваканционен продукт.

Чл. 154. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Договор за замяна е договор, чрез който потребител срещу

заплащане се включва в схема за замяна, в която срещу временно предоставяне на други лица на правата, произтичащи от негов договор за разпределено във времето право на ползване на собственост, получава достъп до имот или друга движима собственост, използвана за настаняване с нощувка или други услуги.

Чл. 155. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Допълнителен договор е договор, въз основа на който потребител получава услуги, свързани с договора за разпределено във времето право на ползване на собственост или с договора за дългосрочни ваканционни продукти, като тези услуги се предоставят от търговеца или от трето лице въз основа на договор между третото лице и търговеца.

Чл. 156. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Преди потребителят да бъде обвързан от предложение или договор по тази глава, търговецът му предоставя своевременно точна и достатъчна информация, необходима за вземане на информирано решение, във формата на стандартен формуляр за предоставяне на информация за:

1. договори за разпределено във времето право на ползване на собственост съгласно приложение № 1;

2. договори за дългосрочни ваканционни продукти съгласно приложение № 2;

3. договори за препродажба съгласно приложение № 3;

4. договори за замяна съгласно приложение № 4.

Чл. 157. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Информацията по чл. 156 се предоставя на потребителя безвъзмездно, по ясен и разбираем начин, на хартиен или на друг леснодостъпен за потребителя траен носител.

Чл. 158. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Информацията по чл. 156 се предоставя на езика или на един от езиците на държавата - членка на Европейския съюз, в която потребителят пребивава или чийто гражданин е, по негов избор, при условие че това е официален език на Европейския съюз.

Чл. 159. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Всяка реклама на договор или група договори по тази глава посочва възможността за получаване на информацията по чл. 156 и откъде може да бъде получена.

Чл. 160. (В сила от 1.01.2007 г. - ДВ, бр. 99 от 2005 г., доп., бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 18 от 2011 г.) (1) Когато на потребителя се предлага договор по тази глава по време на събитие, организирано с цел промоция или продажба, търговецът задължително посочва в отправената до потребителя покана търговската цел и характера на събитието.

(2) Търговецът е длъжен да направи информацията по чл. 156 достъпна за потребителя във всеки момент по време на събитието по ал. 1.

Чл. 161. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Забранява се предлагането или продаването като инвестиция на разпределено във времето право на ползване на собственост или дългосрочен ваканционен продукт.

Чл. 161а. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) При изчисляване срока на договора за разпределено във времето право на ползване на собственост и на договора за дългосрочни ваканционни продукти се взема предвид всяка клауза на договора за мълчаливо подновяване или продължаване.

Чл. 161б. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Договорите по тази глава се сключват в писмена форма, на хартиен или на друг траен носител, на езика или на един от езиците на държавата - членка на Европейския съюз, в която потребителят пребивава или чийто гражданин е, по негов избор, при условие че това е официален език на Европейския съюз.

(2) Когато потребителят пребивава или търговецът упражнява своята търговска или професионална дейност на територията на Република България, договорът се изготвя на езика по ал. 1 и на български език.

(3) При договори за разпределено във времето право на ползване на собственост, касаещи конкретен

недвижим имот, търговецът предоставя на потребителя договора на езика по ал. 1 и в заверен превод на езика или на един от езиците на държавата - членка на Европейския съюз, в която се намира имотът, при условие че това е официален език на Европейския съюз.

Чл. 161в. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Преддоговорната информация по чл. 156 представлява неразделна част от договора. Търговецът не може да променя съдържанието на предоставената информация по чл. 156 с изключение на случаите, когато:

1. страните изрично уговорят друго, или

2. направените промени се дължат на необичайни и непредвидими обстоятелства, които са извън контрола на търговеца, чиито последици не могат да бъдат избегнати от него, дори ако положи всички необходими грижи.

(2) Всяка промяна на предоставената информация, извършена в съответствие с ал. 1, се съобщава на потребителя на хартиен или на друг леснодостъпен за него траен носител преди сключването на договора и се посочва изрично в договора.

Чл. 161г. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Договорите по тази глава съдържат:

1. имената, единния граждански номер (личния номер или личния номер на чужденец), постоянния и настоящия адрес на потребителя;

2. фирмата, правно-организационната форма, ЕИК, седалище и адрес на търговеца - юридическо лице, или имената, единния граждански номер (личния номер или личния номер на чужденец) и адрес за кореспонденция за физическо лице;

3. информацията за съответния вид договор съгласно чл. 156;

4. извършените промени в предоставената информация по чл. 156 за съответния вид договор;

5. отделен стандартен формуляр за улесняване упражняване правото на отказ на потребителя от сключения договор съгласно приложение № 5;

6. дата и място на сключването на договора и подписите на страните.

Чл. 161д. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Преди сключването на договор по тази глава търговецът изрично информира потребителя, че има право на отказ от договора, за продължителността на срока, в който може да упражни правото си на отказ, и за забраната за извършване на авансово плащане по време на срока за отказ.

(2) Информацията по ал. 1 се включва в договора и тези договорни клаузи се подписват от потребителя отделно.

(3) Потребителят получава екземпляр от договора в момента на сключването му.

Чл. 161е. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Потребителят има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина да се откаже от сключения договор за разпределено във времето право на ползване на собственост, за дългосрочни ваканционни продукти, за препродажба или за замяна, в срок 14 календарни дни, считано от датата на:

1. сключване на договора или сключване на обвързващ предварителен договор, или

2. получаване на договора или на обвързващия предварителен договор, когато потребителят ги получава след тяхното сключване.

(2) Когато търговецът не попълни и/или не предостави на потребителя на хартиен или на друг траен

носител стандартния формуляр за отказ от сключения договор по чл. 161г, т. 5, потребителят има право да се откаже от договора в срок от една година и 14 календарни дни, считано от датата на сключване на договора или на предварителния обвързващ договор или от датата на неговото получаване.

(3) Когато търговецът попълни и предостави на потребителя стандартния формуляр за отказ от сключения договор на хартиен или на друг траен носител в рамките на една година от датата на сключване на договора или на предварителния обвързващ договор или от датата на неговото получаване, срокът по ал. 1 за упражняване правото на отказ от договора започва да тече от датата, на която потребителят получи формуляра по чл. 161г, т. 5.

(4) Когато търговецът не е предоставил на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по чл. 156, потребителят има право да се откаже от договора в срок от три месеца и 14 календарни дни, считано от датата на сключване на договора или на предварителния обвързващ договор, или от датата на неговото получаване.

(5) Когато търговецът предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по чл. 156 в рамките на три месеца, считано от датата на сключване на договора или на предварителния обвързващ договор, или от датата на неговото получаване, срокът по ал. 1 за упражняване правото на отказ от договора започва да тече от датата на предоставяне на информацията по чл. 156.

(6) Когато потребителят сключи едновременно договор за разпределено във времето право на ползване на собственост и договор за замяна, към двата договора се прилага само един срок за упражняване правото на отказ от договора, който започва да тече съгласно изискванията на ал. 1.

Чл. 161ж. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Потребител, който желае да упражни правото си на отказ от сключения договор, е длъжен да уведоми за това търговеца на хартиен или на друг траен носител преди изтичане на сроковете по чл. 161е. Потребителят може да използва и стандартния формуляр за улесняване упражняване правото на отказ по чл. 161г, т. 5.

(2) Упражняването на правото на отказ на потребителя от сключения договор прекратява правата и задълженията на страните по договора, като потребителят не дължи разноски и заплащане на услуги, предоставени му преди отказа.

Чл. 161з. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Забранява се изискването и получаването на авансово плащане, предоставяне на гаранции, блокиране на пари по сметки, изрично признаване на задължения или всяка друга насрещна престация за търговеца или за трето лице при договори за:

1. разпределено във времето право на ползване на собственост, за дългосрочни ваканционни продукти и за замяна - преди изтичане на сроковете за упражняване правото на отказ от сключения договор по чл. 161е;

2. препродажба - преди осъществяване на действителната продажба или прекратяване на договора за препродажба по друг начин.

Чл. 161и. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) При договорите за дългосрочни ваканционни продукти плащането се извършва по предварително изготвен график за разсрочено плащане. Плащанията, включително членските вноски, се разделят на равни по стойност годишни вноски.

(2) Забранява се плащане на цената, посочена в договора, по друг начин, който не съответства на графика за разсрочено плащане по ал. 1.

(3) Търговецът е длъжен да изпрати на потребителя писмена покана за плащане на хартиен или на друг траен носител най-малко 14 календарни дни преди настъпване на всяка дата на падеж.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) При получаване на покана за плащане на втората и на всяка следваща годишна вноска потребителят има право да прекрати договора за дългосрочни ваканционни продукти, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи предизвестие до търговеца в срок 14 календарни дни

считано от датата на получаване на поканата за плащане на всяка годишна вноска.

Чл. 161к. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договор за разпределено във времето право на ползване на собственост или от договор за дългосрочни ваканционни продукти, всеки договор за замяна, свързан с тези договори, или всеки друг допълнителен договор се прекратява, без потребителят да дължи разноски, обезщетение и/или неустойка.

(2) Когато потребителят упражни правото си на отказ от договор по тази глава, цената по който е изцяло или отчасти покрита от кредит, предоставен на потребителя от търговеца или от трето лице въз основа на договор между търговеца и третото лице, договорът за кредит се прекратява, без потребителят да дължи разноски, обезщетение и/или неустойка.

Чл. 161л. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Когато по договор по чл. 151 - 154 е приложимо правото на държава - членка на Европейския съюз, всяка договорна клауза, с която потребителят се отказва от правата, предоставени му по тази глава, е нищожна.

(2) Когато по договор по чл. 151 - 154 е приложимо правото на държава, която не е член на Европейския съюз, потребителите имат правата по тази глава в следните случаи:

1. когато предметът на договора е свързан с недвижим имот или имоти, някой от които се намира на територията на държава - членка на Европейския съюз, или

2. когато предметът на договора не е свързан с недвижим имот, но търговецът упражнява търговска или професионална дейност в държава - членка на Европейския съюз, или по какъвто и да е начин дейността му е насочена към държава - членка на Европейския съюз, и съответният договор попада в обхвата на тази дейност.

Чл. 161м. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Комисията за защита на потребителите информира потребителите за техните права и задължения при предлагането и сключването на договори по тази глава, за възможностите за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове и разглежда жалби, сигнали и предложения на потребителите и сдруженията на потребителите.

(2) Комисията за защита на потребителите насърчава търговците и техните браншови организации да информират потребителите за своите кодекси за добра практика и за наличието на възможности за извънсъдебно разрешаване на потребителски спорове, свързани с договори по тази глава.

Чл. 161н. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г., изм., бр. 57 от 2015 г.) Помирителните комисии и медиаторите, създадени по реда на глава девета, раздел III, съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци, възникнали във връзка с договори по тази глава.

Чл. 161о. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Всяка уговорка между търговец и потребител, която противоречи на разпоредбите на тази глава и води до увреждане интересите на потребителя или до ограничаване отговорността на търговеца по този закон, е нищожна.

(2) Когато не са спазени изискванията на чл. 158, 161, 161б, 161в, 161г, 161з и 161и, съответният договор е недействителен.

Чл. 161п. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) Разпоредбите на тази глава не изключват използването от потребителя на други правни средства за защита на неговите права и интереси.

(2) За неуредените по тази глава случаи се прилагат разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.

Глава осма
ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Раздел I
Административни органи за защита на потребителите

Чл. 162. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката провежда и координира държавната политика в областта на защитата на потребителите.

Чл. 163. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката предприема мерки за интегриране на политиката за защита на потребителите при провеждане на другите секторни и хоризонтални политики.

Чл. 164. (1) (Предишен текст на чл. 164 - ДВ, бр. 53 от 2006 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката:

1. прави предложения за изменение на действащи и за приемане на нови нормативни актове в областта на защитата на потребителите;

2. издава подзаконови нормативни актове в областта на защитата на потребителите в случаите, предвидени в закон;

3. дава становища по нормативни актове, имащи отношение към защитата на потребителите;

4. ръководи работата на Националния съвет за защита на потребителите;

5. координира дейността на другите административни органи, имащи отношение към защитата на потребителите;

6. осъществява сътрудничество с административни органи за защита на потребителите на други държави и представлява Република България в международните организации за защита на потребителите;

7. (нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г.) изготвя списък на квалифицираните организации в Република България, които имат правен интерес да предявяват искове за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите.

(2) (Нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Списъкът по ал. 1, т. 7 се изготвя въз основа на критерии, определени с наредба на министъра на икономиката.

(3) (Нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на квалифицираните организации в Република България, както и техния предмет на дейност и правноорганизационна форма.

Чл. 165. (1) (Изм. - ДВ, бр. 15 от 2013 г., в сила от 1.01.2014 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Комисията за защита на потребителите е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София. Тя е колегиален орган към министъра на икономиката с регионални звена на територията на страната.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2010 г., в сила от 5.03.2010 г.) Комисията за защита на потребителите се състои от трима членове, в т.ч. председател, които се определят за срок 5 години с решение на Министерския съвет и се назначават от министър-председателя. От членовете на комисията поне един е юрист и един е икономист.

(3) Комисията за защита на потребителите:

1. приема годишна план-програма и периодични планове за извършване на контролна дейност;

2. (изм. и доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 102 от 2008 г.) осъществява контрол върху нелоялните търговски практики;

3. предявява искове за колективна защита на потребителите;

4. изготвя насоки и препоръки във връзка с конкретни неравноправни клаузи в договорите;

5. осъществява контрол за безопасност на стоките и услугите в съответствие с изискванията на този закон.

(4) Председателят на Комисията за защита на потребителите:

1. представлява комисията и упълномощава лица, които да я представляват;

2. ръководи заседанията на комисията;

3. (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) организира и ръководи дейността на комисията;

4. упражнява функциите на орган по назначаването по отношение на държавните служители и на работодател по отношение на служителите, работещи по трудови правоотношения;

5. сключва договори, необходими за дейността на комисията и на нейната администрация, или оправомощава лица за тяхното сключване;

6. издава индивидуални административни актове, наказателни постановления и налага принудителни административни мерки и оправомощава длъжностни лица за издаването на наказателни постановления в предвидените в нормативни актове случаи.

(5) Председателят и членовете на Комисията за защита на потребителите трябва да отговарят на следните условия:

1. да са български граждани;

2. да имат висше образование със степен "магистър";

3. да имат най-малко 5 години трудов стаж;

4. (изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.) да не заемат длъжност или да не извършват дейност по чл. 19, ал. 6 от Закона за администрацията;

5. (нова - ДВ, бр. 56 от 2012 г.) да не заемат ръководна длъжност в политическа партия или организация.

(6) (Изм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г., бр. 97 от 2010 г., в сила от 10.12.2010 г., бр. 7 от 2018 г.) Всеки член на комисията е длъжен да разкрие писмено пред комисията всеки частен интерес по смисъла на Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество при вземане на конкретно решение, и да не участва в обсъждането и гласуването му.

(7) (Отм. - ДВ, бр. 42 от 2009 г.).

(8) Правомощията на членовете на комисията се прекратяват при смърт или предсрочно:

1. по тяхно писмено искане;

2. при установяване на несъвместимост с изискванията на този закон;

3. (изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 103 от 2017 г., в сила от 1.01.2018 г.) при влизане в сила на

съдебен акт за извършено умишлено престъпление от общ характер, за което органът по назначаване следи служебно;

4. при невъзможност да изпълняват задълженията си повече от три месеца;

5. (нова - ДВ, бр. 42 от 2009 г., изм., бр. 97 от 2010 г., в сила от 10.12.2010 г., бр. 7 от 2018 г.) при влизане в сила на акт, с който е установен конфликт на интереси по Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество.

(9) При прекратяване на правомощията на член на комисията в срок до един месец от деня на прекратяване на правомощията компетентният орган определя и назначава нов член до изтичане на съответния мандат.

(10) Дейността, структурата и организацията на работа и численият състав на Комисията за защита на потребителите и на нейната администрация се определят с устройствен правилник, приет от Министерския съвет.

Чл. 166. Кметът на общината създава в общинската администрация звено за защита на потребителите, чрез което:

1. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) осъществява контрол по глава втора, глава четвърта, раздел II и глава пета, раздели II и III;

2. консултира потребителите относно правата им по този закон;

3. предоставя на Комисията за защита на потребителите информация за опасни стоки;

4. сезира компетентните органи при установяване нарушения на други нормативни актове, засягащи правата и интересите на потребителите.

Раздел II
Сдружения на потребителите

Чл. 167. (1) Гражданите могат да се сдружават с цел защита на правата и интересите на потребителите.

(2) Не могат да заемат ръководни длъжности в управителните органи на сдруженията на потребителите:

1. служители в държавните органи и в органите на местното самоуправление и местната администрация, които осъществяват функции по защита на потребителите;

2. производители, вносители, търговци и доставчици;

3. лица, които заемат ръководна или контролна длъжност в търговско дружество или кооперация;

4. лица, които заемат ръководна длъжност в политическа партия или организация.

Чл. 168. (1) Сдруженията на потребителите са сдружения с нестопанска цел, които:

1. действат изключително в интерес на потребителите;

2. не са свързани с определена политическа партия;

3. са икономически независими от производители, вносители, търговци и доставчици;

4. (изм. – ДВ, бр. 74 от 2016 г., в сила от 1.01.2018 г.) са вписани в регистъра на юридическите лица с

нестопанска цел, воден от Агенцията по вписванията към министъра на правосъдието, като сдружения за осъществяване на общественополезна дейност.

(2) Обстоятелствата по ал. 1, т. 2 и 3 се доказват с декларация.

Чл. 169. (1) Сдруженията на потребителите имат право да:

1. получават информация за проекти на нормативни актове, отнасящи се до правата и интересите на потребителите, и да дават становища по тях;

2. информират контролните органи за случаи, в които са нарушени правата на потребителите;

3. (изм. - ДВ, бр. 41 от 2007 г.) получават информация от държавните и общинските органи за проекти на методики за формиране цените на обществените услуги, свързани с топлоснабдяване, електроснабдяване, водоснабдяване и канализация, транспорт, пощенски съобщения и електронни съобщения;

4. предлагат на всички контролни органи извършването на проверки, анализи и изпитвания на стоки и услуги;

5. съдействат за разрешаване на спорове, възникнали между потребители и търговци;

6. сезират съда за нарушаване на правата и интересите на потребителите в случаите и при условията на този закон;

7. сключват колективни споразумения със сдруженията на търговците.

(2) Държавните органи и органите на местното самоуправление и местната администрация оказват съдействие на сдруженията на потребителите в дейността им, свързана със защита на потребителите.

Чл. 170. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Представително е това сдружение на потребителите, което отговаря на следните условия:

1. има за цел защита на правата на потребителите;

2. (изм. – ДВ, бр. 74 от 2016 г., в сила от 1.01.2018 г.) вписано е като сдружение за осъществяване на общественополезна дейност в регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, воден от Агенцията по вписванията към министъра на правосъдието;

3. осъществявало е дейност за защита на потребителите през последната една година;

4. има поне една функционираща приемна за предоставяне на съвети и информация на потребителите в областен град на страната;

5. поддържа актуална интернет страница;

6. извършва ефективно най-малко 4 от изброените обществени дейности за защита на интересите на потребителите, като:

а) завежда искове за защита на колективните интереси на потребителите;

б) издава списания и специализирани издания на потребителска тематика;

в) оказва съдействие за решаване на потребителски спорове;

г) осъществява информационни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;

д) осъществява образователни дейности и/или кампании в областта на защитата на потребителите;

е) извършва сравнителни тестове и проучвания на стоки и услуги, предоставяни на българския пазар;

ж) има функциониращи приемни за предоставяне на съвети и информация на потребителите най-малко в една трета от областните градове на страната.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Сдруженията на потребителите се признават за представителни по смисъла на ал. 1 по тяхно искане от министъра на икономиката.

Чл. 170а. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) За да бъдат признати за представителни по смисъла на чл. 170, ал. 1, сдруженията на потребителите подават до министъра на икономиката заявление, придружено със:

1. (отм. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.);

2. (отм. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.);

3. (изм. – ДВ, бр. 74 от 2016 г., в сила от 1.01.2018 г., отм., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.);

4. (отм. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.);

5. (доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) декларация от членовете на управителните органи на сдружението, че отговарят на изискванията на чл. 167, ал. 2 и декларация от представляващия сдружението по чл. 168, ал. 1;

6. годишен доклад за осъществяваните дейности и за постигнатите резултати за защита на правата и интересите на потребителите през предходната година;

7. информация за функциониращата приемна за предоставяне на съвети и информация на потребителите в областен град на страната с посочени адрес, работно време, телефони за контакт и име на лицето, отговарящо за приемната;

8. информация за електронния адрес на интернет страницата на сдружението;

9. информация по чл. 170, ал. 1, т. 6 съобразно дейностите, осъществявани от сдружението.

(2) (Нова – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) В заявлението по ал. 1 се посочва единен идентификационен код на сдружението с цел извършване на необходимите справки в търговския регистър и в регистъра на юридическите лица с нестопанска цел.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., предишна ал. 2, изм., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Декларациите по ал. 1, т. 5 се подават в оригинал. Документите по ал. 1, т. 6 – 9 се подписват от лицата, които представляват организацията.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., предишна ал. 3, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Когато се установят нередовности в представените документи, министърът на икономиката или оправомощено от него длъжностно лице уведомява писмено заявителя и дава указания за отстраняването им в 14-дневен срок.

(5) (Предишна ал. 4 – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Ако нередовностите не бъдат отстранени в срока по ал. 3, заявлението се оставя без разглеждане.

Чл. 170б. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Министърът на икономиката със заповед признава за представително сдружение на потребителите, което отговаря на изискванията на чл. 167, 168 и 170 или отказва да признае за представително сдружение, което не отговаря на някое от посочените изисквания.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Заповедта по ал. 1 се издава в срок два месеца от постъпване на документите по чл. 170а в Министерството на икономиката. В случаите по чл. 170а, ал. 4 срокът спира да тече.

(3) (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Със заповедта за признаване на представителност по ал. 1 сдружението на потребителите се признава за представително на национално равнище за срок три години.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министерството на икономиката обявява на своята интернет страница актуален списък на признатите за представителни сдружения на потребителите.

Чл. 170в. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Признатите за представителни сдружения на потребителите са длъжни да уведомят министъра на икономиката за всяка промяна в обстоятелствата по чл. 170а, ал. 1 не по-късно от 14 дни от настъпването й.

Чл. 170г. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Представителните сдружения на потребителите подават заявление до министъра на икономиката за инициране на нова процедура по признаване на сдруженията на потребителите за представителни три месеца преди изтичането на срока на заповедта по чл. 170б, ал. 3. Към заявлението се прилагат информацията и документите по чл. 170а, ал. 1.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката издава заповед по чл. 170б, ал. 1 по реда на чл. 170а и 170б.

Чл. 170д. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) Оправомощени от министъра на икономиката длъжностни лица могат да извършват проверки за наличието на критериите за представителност на всяко от представителните сдружения на потребителите. Резултатите от проверките се отразяват в доклад, който се представя на министъра на икономиката.

(2) В рамките на всяка процедура по финансиране на сдруженията на потребителите по чл. 172 се извършва проверка за наличието на критериите за представителност.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) В зависимост от резултатите от проверките по ал. 1 и 2 министърът на икономиката може да отмени заповедта по чл. 170б, ал. 3 преди изтичането на тригодишния срок, когато:

1. сдружението на потребителите, признато за представително, не представи при поискване актуалните документи по чл. 170а, ал. 1;

2. сдружението на потребителите, признато за представително, не е уведомило за промяна в обстоятелствата в срока по чл. 170в;

3. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 13 от 2020 г., в сила от 1.09.2020 г.) се установи, че сдружението не отговаря на критериите за представителност по чл. 170, ал. 1 или някоя от декларациите по чл. 170а, ал. 1, т. 5 е с невярно съдържание.

Чл. 171. (1) Представителните сдружения на потребителите участват в Националния съвет за защита на потребителите, в колективните и консултативните органи за защита на потребителите.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Представителните сдружения на потребителите правят мотивирано предложение до министъра на икономиката за определяне представители на потребителските организации, които да участват в колективните и консултативните органи за защита на потребителите.

Чл. 172. (1) (Доп. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Държавата може да финансира представителни сдружения на потребителите по реда на чл. 196 съобразно обема и общественото значение на извършената работа в интерес на потребителите.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Средствата по ал. 1 се разпределят от министъра на икономиката по негова преценка съобразно дейността и при спазване принципите на обективност, прозрачност и безпристрастност.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката съгласувано с министъра на финансите издава наредба за условията и реда за предоставяне на финансови средства на сдруженията на потребителите.

Раздел III
Национален съвет за защита на потребителите

Чл. 173. (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Националният съвет за защита на потребителите е консултативен орган към министъра на икономиката.

(2) Националният съвет за защита на потребителите се състои от председател, заместник-председател и 12 членове.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Председател на Националния съвет за защита на потребителите е министърът на икономиката, а заместник-председател е заместник-министърът на икономиката, отговарящ за политиката за защита на потребителите.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 36 от 2008 г., изм. и доп., бр. 18 от 2011 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., бр. 58 от 2017 г., в сила от 18.07.2017 г.) Националният съвет за защита на потребителите включва по един представител на Министерството на здравеопазването, Министерството на земеделието, храните и горите, Министерството на икономиката, Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, Министерството на финансите и на Комисията за защита на потребителите, определени от съответните министри, и шестима представители на представителните сдружения на потребителите.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.)

Представителите на представителните сдружения на потребителите се определят въз основа на изготвено от тях мотивирано предложение до министъра на икономиката.

(6) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Поименният състав на Националния съвет за защита на потребителите се определя със заповед на министъра на икономиката.

(7) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) В заседанията на Националния съвет за защита на потребителите може да вземат участие и представители на сдружения на потребителите по чл. 168, ал. 1, на сдружения на търговците и производителите и представители на други министерства, ведомства и регулаторни органи, които имат отношение към защитата на потребителите и не са членове на съвета, в зависимост от темите, предвидени за обсъждане в дневния ред на заседанието.

Чл. 174. (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката издава правилник за работата на Националния съвет за защита на потребителите.

(2) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Административното обслужване на дейността на Националния съвет за защита на потребителите се осигурява от Министерството на икономиката.

Чл. 175. (1) Националният съвет за защита на потребителите:

1. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) консултира министъра на икономиката за провеждане на ефективна потребителска политика;

2. изготвя програми за провеждане на потребителска политика;

3. (изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) прави предложения чрез министъра на икономиката за изменения и допълнения в правното регулиране на защитата на потребителите;

4. прави предложения до съответните държавни органи във връзка с ефективното прилагане на законодателството, свързано със защитата на потребителите;

5. дава становища по проекти на нормативни актове, свързани с правата на потребителите;

6. насърчава сключването на споразумения между сдружения на потребителите и сдружения на търговците;

7. обсъжда други въпроси, свързани със защитата на потребителите.

(2) По решение на Националния съвет за защита на потребителите към него могат да се създават комисии и работни групи за решаване на отделни проблеми.

Чл. 176. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Националният съвет за защита на потребителите се свиква на заседание от министъра на икономиката най-малко веднъж на 4 месеца и може да взема решение, когато на заседанията присъстват най-малко две трети от членовете му. Решенията се вземат с обикновено мнозинство от членовете му. Националният съвет за защита на потребителите може да се свиква и от половината от членовете му.

Чл. 177. Членовете на Националния съвет за защита на потребителите не получават възнаграждение за работата си в него.

Глава девета
ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ

Раздел I
Потребителски жалби и сигнали

Чл. 178. (1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) За нарушаване на правата, предоставени им по този закон, потребителите и сдруженията на потребителите имат право да подават жалби, сигнали и предложения до контролните органи, изпълняващи функции за защита на потребителите. Преписи от жалбите, сигналите и предложенията могат да се изпращат и до по-горестоящи органи.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Жалбите, сигналите и предложенията се подават до Комисията за защита на потребителите в писмена форма на хартиен носител или по електронен път.

(3) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Жалбата трябва да съдържа:

1. наименование на органа, до който се подава жалбата;

2. името, пощенски и/или електронен адрес на жалбоподателя;

3. срещу кого се подава жалбата, като се посочи името/наименованието на търговеца или на търговския обект, както и неговото седалище или адрес на управление;

4. оплакванията и исканията на жалбоподателя;

5. подпис на лицето, което я подава, когато се подава на хартиен носител, или на неговия пълномощник; в случай че жалбата е подадена чрез пълномощник, се прилага пълномощно; в случай че жалбата е подадена по електронен път, не се изисква тя да бъде подписана с електронен подпис;

6. доказателства, с които жалбоподателят разполага – копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си.

(4) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г., предишна ал. 3, изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Ако жалбата не отговаря на изискванията на ал. 3, Комисията за защита на потребителите уведомява жалбоподателя в 7-дневен срок от получаването на жалбата и не образува производство по разглеждането й до отстраняване на нередовностите.

(5) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Сигналите и предложенията на потребителите трябва да отговарят на изискванията на ал. 3, т. 1 – 5.

(6) (Предишна ал. 3, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., предишна ал. 4, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Жалбите, сигналите и предложенията, подадени до некомпетентен орган, се препращат най-късно 7 дни от датата на постъпването им на компетентния орган, като се уведомят техните податели. Жалбата, сигналът или предложението не се препраща, когато има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния орган.

Чл. 179. (1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Държавните органи са длъжни да регистрират подадените до тях жалби, сигнали и предложения на потребителите и да образуват производство за разглеждането им. По анонимни сигнали производство не се образува.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Органът, до който е подадена жалба, сигнал или предложение, е длъжен да насочи потребителя и да му разясни неговите права и задължения.

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

Чл. 180. (1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато по жалбата, сигнала или предложението не е нужно да се извършва проверка, компетентният орган е длъжен да разгледа случая и да вземе решение в 14-дневен срок, а в останалите случаи - в едномесечен срок от датата на постъпването на жалбата, сигнала или предложението.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Решението по жалбата, сигнала или предложението се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица и организации, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му.

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

(4) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато в жалба, сигнал или предложение е отправено искане, което не е уважено, компетентният орган в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.

Чл. 181. (1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Жалби, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Жалбите, сигналите и предложенията, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) На жалби, сигнали и предложения по въпроси, на които е отговорено по ал. 2, но съдържащи нови обстоятелства, се отговаря само на новите обстоятелства.

Раздел II
(Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.)
Алтернативно решаване на потребителски спорове

Чл. 181а. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Разпоредбите на този раздел уреждат изискванията към процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове, свързани със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги между търговец, установен на територията на Европейския съюз, и потребител, пребиваващ на територията на Европейския съюз, осъществявани от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове и завършващи с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.

(2) Орган за алтернативно решаване на потребителски спорове (орган за АРС) е всеки орган, независимо от неговото наименование, който е установен, осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове и е включен в списъка по чл. 181п. Органът за АРС може да бъде едноличен или колегиален.

(3) Органът за АРС е установен, ако се администрира от:

1. физическо лице – на мястото, където осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове;

2. юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица – на мястото, където осъществяват дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове или където е тяхното седалище по устав;

3. орган на държавна власт или друга публична институция – на мястото, където е тяхното седалище.

Чл. 181б. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Разпоредбите на този раздел не се прилагат за:

1. процедури пред органи за решаване на спорове, в които физическите лица, отговарящи или участващи в решаването на спорове, са наети или получават възнаграждение изцяло от определен търговец;

2. процедури за разглеждане на жалби на потребители по правила, разработени от търговеца;

3. услуги от общ интерес, предоставяни от държавата или от името на държавата, които нямат икономически характер;

4. спорове между търговци;

5. директни преговори между потребител и търговец за решаване на спор между тях;

6. образувани съдебни производства, в хода на които е започнало доброволно уреждане на спора;

7. процедури, започнати от търговец срещу потребител;

8. здравни услуги, предоставяни от здравни специалисти на пациенти с оглед оценка, поддържане или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването, изпълнението на медицински предписания и предоставянето на лекарствени продукти и медицински изделия;

9. държавни висши училища или държавни училища след завършено средно образование.

Чл. 181в. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Органът за АРС разглежда възникнали национални спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.

(2) Органът за АРС разглежда и възникнали трансгранични спорове между потребители и търговци във връзка със задължения, произтичащи от сключени договори за онлайн продажби или услуги, чрез използване на платформа за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) № 524/2013“.

(3) Национален спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в същата държава – членка на Европейския съюз, в която е установен търговецът.

(4) Трансграничен спор е всеки спор, възникнал във връзка с договор за продажба или за предоставяне на услуги, при който в момента, когато потребителят поръчва стоките или услугите, пребивава в държава – членка на Европейския съюз, различна от тази, в която е установен търговецът.

(5) Търговец е установен, ако е:

1. физическо лице – на мястото, където осъществява дейността си;

2. дружество, друго юридическо лице или сдружение на физически или юридически лица – на мястото, където се намира седалището, централното управление или където осъществява дейността си, включително чрез клон, представителство или друга структура.

Чл. 181г. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Органът за АРС гарантира, че неговата процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове (процедура за АРС) е достъпна за потребителите и те могат да отнасят до него спор срещу търговец, установен на територията на страната, когато спорът попада

в обхвата на тази процедура.

(2) Органът за АРС разглежда спорове между потребители и търговци при спазване на изискванията към процедурата за АРС и принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) Органът за АРС трябва да:

1. има процедурни правила за работа, които отговарят на изискванията на този раздел;

2. поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информация относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн;

3. предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 2 относно процедурата за АРС на траен носител;

4. предоставя възможност на потребителя да подаде жалба на мястото, където е установен, по пощенски път, по факс или друг начин (офлайн), когато е приложимо;

5. предоставя възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства или, когато е приложимо, по пощенски път;

6. разглежда национални и трансгранични спорове, попадащи в обхвата на чл. 2, параграф 1 на Регламент (ЕС) № 524/2013;

7. (изм. – ДВ, бр. 17 от 2019 г.) гарантира, че при обработка на личните данни спазва изискванията за тяхната защита.

(4) Органът за АРС изготвя процедурни правила за работа, с които определя процедурата за АРС, както и окончателния акт, с който завършва – с предлагане на решение, налагане на решение или събиране на страните по спора, с цел подпомагане намирането на решение по взаимно съгласие.

(5) Органът за АРС може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато в неговите процедурни правила за работа са предвидени някои от следните основания:

1. потребителят не е опитал да разреши спора директно с търговеца;

2. спорът е незначителен или неоснователен;

3. спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;

4. жалбата е с по-ниска или с по-висока стойност от предварително определен долен и/или горен паричен праг;

5. потребителят не е подал жалба до органа за АРС в предварително определен срок, който не може да бъде по-кратък от една година, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца;

6. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на органа за АРС поради фактическата му и правна сложност.

(6) Когато органът за АРС откаже да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал. 5, предвидени в неговите процедурни правила за работа, той трябва да мотивира отказа пред двете страни не по-късно от три седмици от получаване на жалбата.

(7) Основанията за отказ по ал. 5, предвидени в процедурните правила за работа на органа за АРС, не трябва да възпрепятстват достъпа на потребителя до процедура за АРС, включително в случаите на трансгранични спорове.

(8) Когато органът за АРС е определил в процедурните си правила за работа долен и/или горен паричен праг, под и/или над чиято стойност не разглежда жалби на потребители, определените прагове не трябва да възпрепятстват достъпа до процедура за АРС.

Чл. 181д. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС, трябва да са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни знания.

(2) Физическите лица по ал. 1:

1. трябва да притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;

2. се назначават за достатъчно дълъг срок, за да се гарантира независимостта на техните действия и да не могат да бъдат освобождавани от длъжност без основателна причина;

3. не може да получават указания от страните по спора или от техните представители;

4. получават възнаграждение, което не зависи от резултата на процедурата за АРС;

5. предоставят на органа за АРС без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който решават.

(3) Физическите лица по ал. 1 са длъжни да предоставят информацията по ал. 2, т. 5 по всяко време в хода на процедурата по АРС с изключение на случаите, когато органът за АРС е едноличен.

(4) За гарантиране независимостта и безпристрастността на физическите лица, за които е налице обстоятелство по ал. 2, т. 5, органът за АРС е длъжен да включи в процедурните си правила за работа едно или няколко от следните изисквания:

1. физическото лице се заменя от друго физическо лице, което да проведе процедурата за АРС;

2. физическото лице се въздържа от участие в процедурата за АРС и при възможност предлага на страните да отнесат спора към друг компетентен орган за АРС;

3. физическото лице продължава участието в процедурата за АРС, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

(5) Когато органът за АРС е едноличен, се прилагат само ал. 4, т. 2 и 3.

(6) Когато органът за АРС е колегиален, броят на физическите лица, представляващи интересите на потребителите и на търговците, трябва да е равен.

(7) Физическите лица, участващи в състава на колегиален орган за АРС, получават възнаграждение от страната, от която са наети и чиито интереси представляват.

(8) Когато физическите лица са наети или получават възнаграждение изцяло от професионална организация или от сдружение на търговци, в което членува търговецът – страна по спор, съответната организация или сдружение на търговци трябва да разполага с отделен бюджет, който е предназначен за участието на физическите лица в работата на органа за АРС и е достатъчен за изпълнението на техните задачи.

(9) Разпоредбата на ал. 8 не се прилага в случаите, когато физическите лица участват в колегиален

орган за АРС, съставен от равен брой представители на професионална организация или сдружение на търговци, от които са наети или от които получават възнаграждение, и представители на сдружения на потребителите.

Чл. 181е. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Органът за АРС е длъжен да спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и предоставя на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация относно:

1. данните за контакт, включително пощенски адрес и адрес на електронна поща;

2. признаването му за орган за АРС от министъра на икономиката и включването в списъка по чл. 181п;

3. физическите лица, които ръководят или участват в процедурата за АРС, начина и срока на тяхното назначаване;

4. членството в мрежи от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо;

5. споровете, които е компетентен да разглежда, включително паричните прагове, ако такива са предвидени в процедурните правила за работа;

6. процедурните правила за работа, окончателния акт, с който завършва процедурата за АРС, и основанията, на които може да откаже разглеждане на спор съгласно чл. 181г, ал. 5;

7. езиците, на които могат да бъдат подавани жалби до органа за АРС и на които се провежда процедурата;

8. източниците на право, които може да ползва за решаването на спора (като правни норми, кодекси за поведение, принципи за справедливост, безпристрастност);

9. изискванията, които страните трябва да изпълнят, преди спорът да бъде разгледан, ако има такива, включително изискването потребителят да е опитал да разреши спора директно с търговеца;

10. наличието на възможност за страните да се оттеглят от процедурата за АРС;

11. разходите за страните по спора, ако има такива, включително правилата за разпределяне на тези разходи в края на процедурата за АРС;

12. средната продължителност на процедурата за АРС;

13. правните последици от изхода на процедурата за АРС и когато е приложимо, санкциите

за неизпълнение на решение, което има задължителен характер за страните по спора;

14. изпълнителната сила на решението, постигнато в рамките на процедурата за АРС, ако има такава.

Чл. 181ж. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Органът за АРС изготвя годишен доклад за дейността си по алтернативно решаване на потребителски спорове, който се публикува на неговата интернет страница, предоставя се на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация по отношение на националните и трансграничните спорове:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;

2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;

3. процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5;

4. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;

5. средна продължителност на процедурата за АРС;

6. степен на изпълнение на решенията от процедурата за АРС, ако е известна;

7. сътрудничество на органа за АРС в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.

Чл. 181з. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Процедурните правила за работа на органа за АРС трябва да са ефективни и да отговарят на следните изисквания:

1. процедурата за АРС да е леснодостъпна, включително и онлайн, за двете страни по спора, независимо къде се намират;

2. страните да имат достъп до процедурата за АРС, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист; процедурата не трябва да лишава страните от правото им да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. процедурата за АРС да е безплатна или достъпът до нея да е свързан с незначителни разходи за потребителите;

4. когато орган за АРС е сезиран с жалба на потребител, да уведомява страните по спора веднага след като е получил всички документи във връзка с жалбата;

5. резултатът от процедурата за АРС да се оповестява най-късно в срок 90 календарни дни считано от датата, на която органът за АРС е получил всички документи по жалбата; при спорове с фактическа и правна сложност органът за АРС може по своя преценка да удължи този срок, като за това уведомява страните и определя срока, необходим за решаване на спора.

Чл. 181и. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Процедурните правила за работа на органа за АРС трябва да са справедливи и да гарантират, че страните по спора:

1. разполагат с възможност да изразят позицията си в разумен срок, получават от органа за АРС всички доводи, доказателства, документи и факти, които са представени от другата страна, евентуалните изявления и становища на експерти, както и да предоставят своите коментари по тях;

2. са информирани, че не са длъжни да използват услугите на адвокат или на друг юрист, могат да потърсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата;

3. са уведомени за резултата от процедурата за АРС в писмена форма или на траен носител и са получили мотивите, на които се основава решението;

4. разполагат с възможност да се оттеглят на всеки етап от процедурата, ако не са удовлетворени от резултатите или от начина на протичане на процедурата, както и да получат информация за това свое право, преди да започне процедурата; когато е предвидено задължително участие на търговеца в процедурата, изискванията по изречение първо се прилагат само за потребителя;

5. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение, са уведомени, че:

а) могат да приемат, откажат или изпълнят решението;

б) участието в процедурата за АРС не изключва възможността за защита по съдебен ред;

в) решението може да се различава от решение, постановено от съд;

6. преди да приемат или да изпълнят предлаганото решение, са информирани за неговите правни последици;

7. разполагат с разумен срок за размисъл, преди да приемат предлаганото решение или споразумението по взаимно съгласие.

(2) Изискванията на ал. 1, т. 4 – 7 се прилагат само за процедура за АРС, при която спорът се решава чрез предлагане на решение.

(3) Изискванията на ал. 1, т. 4 – 7 се прилагат само за потребителя, когато съгласно процедурните правила за работа на органа за АРС предлаганото решение става задължително за търговеца след приемането му от потребителя.

Чл. 181к. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Органът за АРС трябва да спазва принципа на свобода и да не лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред.

(2) В процедури, при които органът за АРС решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, решението има задължителна сила, ако страните предварително са били уведомени за задължителния му характер и са заявили изрично съгласието си. Изричното съгласие на търговеца не се изисква, ако в процедурните правила за работа на органа за АРС е предвидено, че решенията са задължителни за търговеца.

(3) Когато потребител и търговец сключат споразумение за решаване на спорове от орган за АРС, преди да е възникнал спор между тях, и то лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, това споразумение не обвързва потребителя.

Чл. 181л. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Органът за АРС, който решава спор между потребител и търговец чрез налагане на решение, спазва принципа на законосъобразност, като в случаите, когато:

1. няма противоречие на закони, решението не трябва да лишава потребителя от възможността за защита по съдебен ред, ако не е бил предварително уведомен за задължителния му характер и не е заявил изрично съгласието си съгласно правото на държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивават потребителят и търговецът;

2. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 6, параграфи 1 и 2 от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ, L 177/6 от 4 юли 2008 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредби на правото на държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава, и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение;

3. има противоречие на закони и е приложимо правото, определено в съответствие с чл. 5, ал. 1 и 3 от Конвенцията относно приложимото право към договорните задължения, открита за подписване в Рим на 19 юни 1980 г., съставена в Рим на 19 юни 1980 г. (ратифицирана със закон – ДВ, бр. 24 от 2007 г.), решението не трябва да лишава потребителя от защитата, предоставена му от разпоредбите на правото на

държавата – членка на Европейския съюз, на чиято територия обичайно пребивава, и които не могат да бъдат отменени чрез споразумение.

Чл. 181м. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Когато страните използват процедура за АРС, която не предвижда налагане на решение, давностните срокове за защита по съдебен ред не текат, докато процедурата не приключи.

Чл. 181н. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Търговците предоставят на потребителите информация за органите за АРС, в чийто обхват на дейност попадат, и за органите за АРС, към които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват. Информацията включва адреса на интернет страницата на съответните органи за АРС.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца, когато има такава, и когато е приложимо, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца, но не е бил решен между тях, търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1, като посочи дали ще използва съответните органи за АРС.

(4) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, както и местата за онлайн търговия, установени в рамките на Европейския съюз, поставят на интернет страниците си електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове (платформа за ОРС), която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, които сключват договори за онлайн продажби или услуги и които са поели ангажимент да участват или са длъжни да използват един или повече органи за АРС за разрешаване на спорове с потребителите, информират потребителите за съществуването на платформата за ОРС и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата за ОРС, а ако предложението за сключване на договор за продажба или предоставяне на услуга е направено чрез електронна поща – посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.

(7) Когато търговец посочва орган за АРС в държава – членка на Европейския съюз, различна от мястото, където е установен, спорът се решава в съответствие с процедурните правила за работа на този орган. Търговецът е длъжен да предостави на потребителя информация за този орган в съответствие с ал. 1 и 3.

Чл. 181о. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Министърът на икономиката е компетентен орган по признаване на органи за АРС, отговарящи на изискванията на този раздел, и включването им в списъка по чл. 181п.

(2) Министърът на икономиката осъществява контрол за спазване изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013.

(3) Комисията за защита на потребителите осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове чрез помирителни комисии и оказва съдействие и предоставя информация за начина, по който потребителите могат да сезират помирителните комисии или други органи за АРС.

(4) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите е контактна точка съгласно чл. 7 от Регламент (ЕС) № 524/2013 и съдейства на потребителите да получат достъп до орган за АРС в друга държава – членка на Европейския съюз, компетентен да разгледа трансграничния спор, свързан със задължения, произтичащи от договори за продажба или за предоставяне на услуги.

(5) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите оказва съдействие и предоставя информация на потребителите съгласно изискванията на чл. 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.

(6) Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите предоставя на всеки две години на министъра на икономиката и на Европейската комисия доклад по чл. 7, параграф 2, буква „б“ от Регламент (ЕС) № 524/2013.

Чл. 181п. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Министърът на икономиката одобрява със заповед списък на органите, признати за органи за АРС на територията на Република България.

Чл. 181р. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Орган, който отговаря на изискванията на този раздел и желае да бъде признат за орган за АРС и включен в списъка по чл. 181п, подава до министъра на икономиката писмено заявление, съдържащо следната информация:

1. наименование на органа, данни за контакт и адрес на неговата интернет страница;

2. правноорганизационна форма (удостоверение за регистрация, актуално състояние или други документи), начин на финансиране, включително информация за физическите лица, които отговарят или участват в процедура за АРС – автобиография и диплома за завършено образование, тяхното възнаграждение, срока, за който са назначени, и от кого са наети;

3. процедурни правила за работа на органа за АРС;

4. размер на таксите за страните по спора, ако има такива;

5. средна продължителност на процедурата за АРС;

6. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС;

7. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС;

8. основания, на които органът може да откаже да разгледа спор, съгласно чл. 181г, ал. 5;

9. дали отговаря на условията и на изискванията за орган за АРС по този раздел.

(2) Към заявлението по ал. 1 се прилагат декларация за информацията по ал. 1, т. 7, мотивирана декларация за информацията по ал. 1, т. 9, както и други документи, съдържащи информацията по ал. 1, които се подписват от лицата, представляващи органа.

Чл. 181с. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Министърът на икономиката в двумесечен срок от датата на подаване на заявлението и документите по чл. 181р преценява дали органът, подал заявлението, отговаря на условията и на изискванията на този раздел и го уведомява за решението си.

(2) При извършване на преценка по ал. 1 се взема предвид и спазването на изискванията на чл. 181г, ал. 7 и 8.

(3) Когато се установят нередовности в предоставената информация и/или в документите по чл. 181р, министърът на икономиката дава указания и определя срок за тяхното отстраняване.

(4) Ако нередовностите не бъдат отстранени в срока по ал. 3, заявлението се оставя без разглеждане.

Чл. 181т. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Списъкът по чл. 181п съдържа следната информация:

1. наименование, данни за контакт и адрес на интернет страниците на съответните органи за АРС;

2. размер на таксите за страните по спора, събирани от съответните органи за АРС, ако има такива;

3. езици, на които потребителите могат да подават жалби и на които се провежда процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

4. предмет на споровете, които попадат в обхвата на процедурата за АРС на съответните органи за АРС;

5. спорове, които попадат в обхвата на съответните органи за АРС, включително секторите на икономика и техните дейности;

6. дали е необходимо физическо присъствие на страните или на техни представители, когато е приложимо, както и дали процедурата за АРС се провежда или може да бъде проведена в устна или писмена форма;

7. задължителен или незадължителен характер на резултата от процедурата за АРС на съответния орган;

8. основания, на които съответните органи за АРС могат да откажат да разгледат спор, съгласно чл. 181г, ал. 5.

(2) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия списъка на признатите органи за АРС, както и информацията по ал. 1.

(3) При промяна в информацията по чл. 181р, ал. 1, т. 1 – 8 органът за АРС уведомява незабавно министъра на икономиката за настъпилите промени.

(4) В случаите по ал. 3 министърът на икономиката актуализира списъка на признатите органи за АРС и го предоставя на Европейската комисия заедно с актуална информация по ал. 1.

(5) Когато министърът на икономиката установи, че орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, престане да отговаря на изискванията на този раздел или на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013, го уведомява за установените несъответствия и дава указания за тяхното отстраняване в определен срок.

(6) Когато орган за АРС, включен в списъка по чл. 181п, не изпълни в срок указанията по ал. 5, министърът на икономиката в тримесечен срок го заличава от списъка на признатите органи за АРС и предоставя актуализирания списък на Европейската комисия.

(7) Министърът на икономиката може по всяко време да изисква от орган за АРС да предоставя актуална информация по чл. 181р.

Чл. 181у. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Органът за АРС е длъжен на всеки две години считано от датата на признаването и включването му в списъка по чл. 181п да изготвя и предоставя на министъра на икономиката доклад за извършваната дейност, който включва следната информация:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;

2. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване;

3. средна продължителност на процедурите за АРС за разглеждане на спорове;

4. процентно изражение на изпълнение на решенията от процедура за АРС, ако това е известно;

5. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци; тази информация може да съдържа и препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми;

6. оценка за ефективността на сътрудничеството в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи решаването на трансгранични спорове, когато е приложимо;

7. оценка за ефективността на процедурата за АРС и възможните начини за подобряване на нейното функциониране;

8. обучение на физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, по програма по чл. 181ф, ал. 8, когато е приложимо.

Чл. 181ф. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Министърът на икономиката изготвя и предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС, който съдържа:

1. най-добрите практики на органите за АРС;

2. пропуските, които затрудняват функционирането на органите за АРС, по отношение на националните и трансгранични спорове, чрез статистически данни, когато е приложимо;

3. препоръките за подобряване на функционирането и ефективността на органите за АРС, когато е приложимо.

(2) Министърът на икономиката публикува на интернет страницата на министерството:

1. доклада по ал. 1;

2. списъка по чл. 181п;

3. електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списък на признатите органи за АРС на държавите – членки на Европейския съюз;

4. електронна връзка към платформата за ОРС.

(3) Министърът на икономиката осигурява публичен достъп до списъка по ал. 2, т. 3 и на траен носител.

(4) Органите за АРС и Европейският потребителски център към Комисията за защита на потребителите публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите – членки на Европейския съюз, и осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС. Когато е възможно, те осигуряват публичен достъп до списъка на признатите органи и на траен носител.

(5) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да публикуват на своите интернет страници електронна връзка към интернет страницата на Европейската комисия, на която е публикуван списъкът на признатите органи за АРС на държавите – членки на Европейския съюз, да предоставят публичен достъп до него и да осигуряват електронна връзка към платформата за ОРС.

(6) Комисията за защита на потребителите насърчава сдруженията на потребителите и на търговците да повишават осведомеността си за органите за АРС и процедурните им правила за работа и насърчава тяхното използване от потребителите и търговците.

(7) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС, както и да повишават експертните си знания и квалификация.

(8) Комисията за защита на потребителите следи за качеството и консултира програмите за обучение на органите за АРС, когато обучават физическите лица, отговарящи или участващи в процедура за АРС.

Чл. 181х. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Органът за АРС обменя опит и си сътрудничи с други органи за АРС, включително и с органи за АРС на други държави – членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове. Органът за АРС редовно обменя и информация за най-добрите практики при разглеждане на трансгранични и национални потребителски спорове.

(2) Комисията за защита на потребителите насърчава органите за АРС да се присъединят към мрежа от органи за алтернативно решаване на трансгранични потребителски спорове в конкретни сектори на икономиката, когато е изградена такава мрежа в рамките на Европейския съюз.

Чл. 181ц. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Министърът на икономиката насърчава сътрудничеството между органите за АРС, Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите.

(2) Сътрудничеството по ал. 1 включва:

1. взаимен обмен на информация за най-добри практики в някои сектори на икономиката, за които потребителите многократно са подавали жалби;

2. предоставяне от страна на Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите, на техническа експертиза и информация, необходима на органите за АРС, когато разполагат с такава.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 17 от 2019 г.) При осъществяване на сътрудничеството и обмена на информация по ал. 2 Комисията за защита на потребителите и другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите, спазват изискванията за защита на личните данни.

(4) Комисията за защита на потребителите, другите държавни органи, които отговарят за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и органите за АРС спазват изискванията за опазване на служебната, производствената или търговската тайна, както и не разгласяват други сведения, станали им известни при или по повод изпълнение на техните задължения.

Раздел III
Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове
(Предишен раздел II, загл. изм. – ДВ, бр. 57 от 2015 г.)

Чл. 182. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., бр. 57 от 2015 г.) (1) Министърът на икономиката създава общи и секторни помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите, които са органи за алтернативно решаване на потребителски спорове и отговарят на изискванията на раздел II.

(2) Общите помирителни комисии съдействат за разрешаване на национални и трансгранични спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки или услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, предоставяне на съществена информация, туристически услуги и договори, сключвани с потребители.

(3) Общите помирителни комисии разглеждат и спорове между потребители и търговци в сектори на икономиката, в които няма орган за АРС.

(4) Секторните помирителни комисии разглеждат национални и трансгранични спорове между потребители и търговци в следните сектори на икономиката: енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги.

(5) (Изм. и доп. – ДВ, бр. 59 от 2016 г., изм., бр. 20 от 2018 г., в сила от 6.03.2018 г.) Спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти във връзка с прилагането на Закона за платежните услуги и платежните системи, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕО) № 924/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. относно презграничните плащания в рамките на Общността и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2560/2001 (ОВ, L 266/11 от 9 октомври 2009 г.), на Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 г. за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебити в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 (ОВ, L 94/22 от 30 март 2012 г.), както и на Регламент (ЕС) 2015/751 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно обменните такси за платежни операции, свързани с карти (ОВ, L 123/1 от 19 май 2015 г.) се разглеждат от Помирителната комисия за платежни спорове съгласно глава десета, раздел II от Закона за платежните услуги и платежните системи.

(6) Всяка секторна помирителна комисия в сектор енергетика, водоснабдителни и канализационни услуги, електронни съобщения и пощенски услуги, транспорт и финансови услуги формира различни състави в зависимост от обхвата на дейност на съответния регулаторен или надзорен орган.

(7) Министърът на икономиката определя със заповед седалището и района на действие на общите и на секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

(8) Председателят на Комисията за защита на потребителите одобрява със заповед списък на председателите, заместник-председателите и останалите членове на общите и секторните помирителни комисии, които ще съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци. Заповедта и списъкът се публикуват на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

Чл. 183. (Доп. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., изм. и доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г., изм., бр. 57 от 2015 г.) (1) Общите помирителни комисии са в тричленен състав: председател, един представител на сдружение на потребителите и един представител на сдружение на търговците, браншови организации или камара на търговците от съответния сектор.

(2) Председателят на Комисията за защита на потребителите, съобразно предмета на спора, определя председателите на общите помирителни комисии, които трябва да са юрисконсулти или други служители с юридическо образование на Комисията за защита на потребителите.

(3) Останалите членове на общите помирителни комисии трябва да притежават подходяща квалификация съобразно предмета на спора, да не са осъждани за престъпления от общ характер и да не са лишени от правото да упражняват професия или дейност в областта на разглежданите спорове.

(4) Общите помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на сдруженията на потребителите и един представител на сдруженията на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако обща помирителна комисия не може да се сформира поради липса на представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците или на сдружение на потребителите, председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед друга обща помирителна комисия, която да разрешава спорове в района, в който не може да се създаде обща помирителна комисия.

Чл. 183а. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 57 от 2015 г.) (1) Секторните помирителни комисии са в тричленен състав: председател, определен от съответния регулаторен или надзорен орган, един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, съгласно предмета на спора.

(2) Съответните регулаторни и надзорни органи определят председателите на секторните помирителни комисии за всеки сектор, включен в обхвата на регулираните от тях дейности.

(3) Членовете на секторните помирителни комисии трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да имат висше юридическо, икономическо, техническо образование или друго висше образование и поне три години професионален опит в съответния сектор;

2. да не са осъждани за престъпления от общ характер;

3. да не са лишени от правото да упражняват професията или дейността си в съответната професионална област, в която ще разглеждат спорове.

(4) Секторните помирителни комисии се сформират от председателите им, които избират от списъка по чл. 182, ал. 8 един представител на Комисията за защита на потребителите и един представител на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор съобразно предмета на спора.

(5) Ако секторни помирителни комисии не могат да се сформират поради липса или несъгласие за участие на сдружение на търговците, на браншови организации или на камара на търговците от съответния сектор, помирителното производство се провежда в състав от председателите на секторните помирителни комисии и двама представители на Комисията за защита на потребителите.

Чл. 183б. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Общите и секторните помирителни комисии включват и заместник-председатели, които изпълняват правомощията на председателите в тяхно отсъствие, при отстраняването им поради конфликт на интереси или несъвместимост или в случаите, когато им е възложено образуването на помирителни производства по постъпили заявления.

(2) Заместник-председателите трябва да отговарят на изискванията на чл. 183, ал. 2 за общите помирителни комисии или на изискванията на чл. 183а, ал. 3 за секторните помирителни комисии.

(3) Броят на заместник-председателите се определя от председателя на Комисията за защита на потребителите за общите помирителни комисии и от съответните надзорни или регулаторни органи за секторните помирителни комисии в зависимост от предмета на спора.

Чл. 183в. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите включва в списъка по чл. 182, ал. 8 най-малко по трима представители на:

1. Комисията за защита на потребителите (за секторните помирителни комисии);

2. сдруженията на потребителите;

3. сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците от съответния сектор.

(2) Разходите за възнаграждения на членовете, предложени за участие в общите и в секторните помирителни комисии по този раздел, се поемат от Комисията за защита на потребителите, съответния регулаторен или надзорен орган, сдруженията на потребителите и сдруженията на търговците, браншовите организации или камарата на търговците, които са ги определили.

Чл. 183г. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Общите и секторните помирителни комисии отговарят на изискванията за процедурите за алтернативно решаване на национални и трансгранични спорове и спазват принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложени в глава девета, раздел II на този закон.

(2) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителите и търговците за дейността си, насърчават ги да решават споровете си извънсъдебно, сътрудничат и обменят опит с други органи за АРС на национално ниво, както и с органи за АРС на други държави – членки на Европейския съюз, при решаване на трансгранични спорове.

(3) Общите и секторните помирителни комисии предоставят информация на потребителя за компетентния орган за алтернативно решаване на спорове, когато получат заявление на потребител срещу търговец и предметът на спора не е от тяхната компетентност.

(4) (Изм. – ДВ, бр. 17 от 2019 г.) Общите и секторните помирителни комисии спазват изискванията за защита на личните данни.

Чл. 183д. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) В случай на спор потребителят трябва да го отнесе за разглеждане директно към търговеца и страните да се опитат да го решат помежду си.

(2) Когато страните по ал. 1 не са решили спора помежду си, потребителят може да сезира общите или секторните помирителни комисии в зависимост от предмета на спора с подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите, която администрира дейността на общите и секторните помирителни комисии.

(3) Заявлението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

(4) Помирителното производство е неприсъствено за страните по спора и обменът на документи може да се извършва както онлайн, така и на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите и териториалните й поделения, по пощенски път или по факс (офлайн).

Чл. 183е. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Участието на търговеца или на упълномощен негов представител в процедурата за АРС е доброволно и се осъществява чрез оказване на съдействие и предоставяне на помирителната комисия на необходимата информация, документи, становища, експертизи за постигане на споразумение с потребителя.

Чл. 183ж. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Общите и секторните помирителни комисии съдействат за разрешаване на спорове между потребители и търговци, като изготвят помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

(2) Когато страните по спора са сключили споразумение, но някоя от тях не изпълнява задълженията си по него, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора – предмет на споразумението.

(3) Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, постигнато в помирителното производство, като го предоставят за одобрение пред компетентния съд.

(4) Общите и секторните помирителни комисии не разглеждат повторно спорове между потребители и търговци, за които е изготвено помирително предложение, независимо дали страните са го приели или не.

Чл. 183з. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Надзорните и регулаторните органи оказват съдействие и си сътрудничат с общите и секторните помирителни комисии при изпълнение на техните задължения в хода на помирителното производство.

Чл. 183и. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Председателят на Комисията за защита на потребителите изготвя годишен доклад за дейността на общите и на секторните помирителни комисии въз основа на получената информация от председателите на съответните общи и секторни помирителни комисии и го предоставя на министъра на икономиката. Годишният доклад се публикува на интернет страниците на Министерството на икономиката и на Комисията за защита на потребителите.

Чл. 184. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., бр. 57 от 2015 г.) (1) Председателят на Комисията за защита на потребителите определя със заповед медиатори, които са служители на комисията и съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци.

(2) Съдействието се осъществява по искане на потребител с подаване на заявление до Комисията за защита на потребителите, като производството пред медиатор се провежда в населено място, посочено измежду населените места, в които Комисията за защита на потребителите има териториални поделения.

Чл. 184а. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) (1) Производството пред общите и секторните помирителни комисии и медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

(2) Давност спира да тече, когато е образувано производство пред общите и секторните помирителни комисии или медиатор.

Чл. 185. (Изм. и доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., изм., бр. 14 от 2015 г., бр. 57 от 2015 г.) Министърът на икономиката издава правилник за дейността на общите и секторните помирителни комисии и правилник за дейността на медиаторите в съответствие с изискванията на раздел II.

Раздел IV
(Предишен раздел III – ДВ, бр. 57 от 2015 г.)
Средства за колективна защита. Искове за преустановяване на нарушения и за обезщетение на потребителите

Чл. 186. (1) (Доп. - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., бр. 59 от 2007 г.) Сдруженията за защита на потребителите, включени в списъка по чл. 164, ал. 1, т. 7, могат да предявят иск за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите. Искът се разглежда по реда на глава тридесет и трета "Производство по колективни искове" от Гражданския процесуален кодекс.

(2) Нарушение на колективните интереси на потребителите е всяко действие, което уврежда колективни интереси на потребителите и противоречи на разпоредбите на:

1. (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 102 от 2008 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 57 от 2015 г.) глава четвърта, раздел I "Договори извън търговския обект и договори от разстояние" и раздел III "Нелоялни търговски практики", глава пета, раздел II "Гаранция на потребителската стока" и раздел III "Рекламации", глава шеста "Неравноправни клаузи в потребителски договори" и глава седма "Договори за разпределено във времето право на ползване на собственост. Договори за дългосрочни ваканционни продукти. Договори за препродажба и замяна"; раздел II "Алтернативно решаване на потребителски спорове" и раздел III "Помирителни комисии за решаване на потребителски спорове" от тази глава;

2. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г., бр. 37 от 2018 г., в сила от 1.07.2018 г.) глава седма, раздел II "Договори за туристически пакети и свързани туристически услуги" от Закона за туризма;

3. (изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) глава четвърта "Търговски съобщения" от Закона за радиото и телевизията;

4. (изм. - ДВ, бр. 53 от 2006 г., бр. 31 от 2007 г., бр. 18 от 2011 г.) глава единадесета "Реклама на лекарствените продукти"от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина;

5. (Нова - ДВ, бр. 51 от 2006 г.) Закона за електронната търговия;

6. (Нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г.) Закона за потребителския кредит;

7. (Нова - ДВ, бр. 105 от 2006 г.) Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние;

8. (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Закона за дейностите по предоставяне на услуги;

9. (предишна т. 5 - ДВ, бр. 51 от 2006 г., предишна т. 6, доп., бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., предишна т. 7, бр. 105 от 2006 г., предишна т. 8, бр. 18 от 2011 г.) други закони, имащи отношение към защитата на потребителите, или

10. (нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г., предишна т. 8, бр. 105 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., предишна т. 9, бр. 18 от 2011 г.) националното законодателство на държава - членка на Европейския съюз, което въвежда следните директиви:

а) (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.);

б) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Директива 2011/83/ЕС;

в) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 18 от 2010 г., в сила от 12.05.2010 г.) Директива 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 г. относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 87/102/ЕИО на Съвета (ОВ, L 133/66 от 22 май 2008 г.);

г) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) 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 аудио-визуални медийни услуги (Директива за аудио-визуалните медийни услуги) (ОВ, L 95/1 от 15 април 2010 г.);

д) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 37 от 2018 г., в сила от 1.07.2018 г.) Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ, L 326/1 от 11 декември 2015 г.), наричана по-нататък "Директива (ЕС) 2015/2302";

е) (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 102 от 2008 г.);

ж) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори;

з) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 18 от 2011 г.) Директива 2008/122/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 14 януари 2009 г. относно защитата на потребителите по отношение на някои аспекти на договорите за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна (ОВ, L 33/10 от 3 февруари 2009 г.);

и) (изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., отм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.);

к) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции;

л) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия);

м) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Директива 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета 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;

н) (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета 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;

о) (Нова - ДВ, бр. 15 от 2010 г., в сила от 23.02.2010 г.) Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар;

п) (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ, L 165/63 от 18 юни 2013 г.);

11. (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители);

12. (Нова – ДВ, бр. 45 от 2019 г., в сила от 7.06.2019 г.) Регламент (ЕС) 2018/302.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 53 от 2006 г., бр. 64 от 2007 г., бр. 102 от 2008 г.) Иск за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите, може да предявява и Комисията за защита на потребителите.

Чл. 186а. (Нов - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г.) (1) Иск по чл. 186, ал. 1 може да предяви и квалифицирана организация на държава - членка на Европейския съюз, на територията на която са настъпили последиците от нарушението на колективните интереси на потребителите, извършено на територията на Република България.

(2) Квалифицирана организация може да предяви иск по ал. 1, при условие че:

1. нарушението накърнява интересите, които са обект на защита от тази квалифицирана организация;

2. организацията е включена в списъка на квалифицираните организации, изготвен от Европейската комисия и публикуван в "Официален вестник" на Европейския съюз.

(3) Съдът преценява дали предметът на дейност на квалифицираната организация, включена в списъка по ал. 2, т. 2, й позволява да предяви иска за защита на колективните интереси на потребителите.

Чл. 186б. (Нов - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г., отм., бр. 59 от 2007 г.).

Чл. 187. Когато приеме, че определена търговска практика или действие съставлява нарушение по чл. 186, съдът може да:

1. задължи производителя, вносителя, търговеца и доставчика да огласи по подходящ начин и за своя сметка съдебното решение или част от него и/или да направи публично коригиращо изявление с оглед отстраняване на ефекта от нарушението;

2. разпореди на производителя, вносителя, търговеца и доставчика да преустанови незаконната търговска практика или да отстрани от договора неравноправната клауза в определен срок;

3. постанови други подходящи мерки за преустановяване на нарушенията по искане на лицата по чл. 186, ал. 1.

Чл. 188. (1) Сдруженията на потребителите имат право да предявят иск за обезщетяване на вредите, причинени на колективните интереси на потребителите.

(2) (Отм. - ДВ, бр. 59 от 2007 г.).

(3) (Отм. - ДВ, бр. 59 от 2007 г.).

(4) Когато искането за обезщетение е предявено от повече от едно сдружение на потребителите, обезщетението се присъжда на всички ищци за общо разпореждане.

(5) Полученото обезщетение може да бъде изразходвано само за защита на интересите на потребителите.

Чл. 189. (1) Когато са причинени вреди на двама или повече потребители, сдруженията на потребителите могат да предявят от тяхно име иск пред съда за обезщетение на претърпените от потребителите вреди, при условие че:

1. потребителите могат да бъдат установени;

2. потребителите са претърпели индивидуални вреди, причинени от един и същ производител, вносител, търговец или доставчик, и вредите имат един и същ произход;

3. сдружението на потребителите е било упълномощено с изрично писмено пълномощно за процесуално представителство поне от двама потребители да заведе иск за обезщетение от името на тези потребители и да ги представлява в процеса.

(2) (Отм. - ДВ, бр. 59 от 2007 г.).

(3) (Отм. - ДВ, бр. 59 от 2007 г.).

(4) Условията по ал. 1 трябва да са налице и за предявяването на граждански иск в наказателен процес по реда на Наказателно-процесуалния кодекс.

(5) (Отм. - ДВ, бр. 59 от 2007 г.).

Чл. 190. (Изм. - ДВ, бр. 53 от 2006 г.) Исковете по този раздел се предявяват по мястото на извършване на нарушението или по постоянния адрес или седалището на ответника.

Чл. 190а. (Нов - ДВ, бр. 53 от 2006 г., отм., бр. 59 от 2007 г.).

Глава девета "а"
(Нова – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.)
СЪТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ НАЦИОНАЛНИТЕ ОРГАНИ, ОТГОВАРЯЩИ ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 190б. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Разпоредбите на тази глава се прилагат по отношение на нарушения на законодателството за защита на интересите на потребителите, включено в обхвата на Регламент (ЕС) 2017/2394, на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 345/1 от 27 декември 2017 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) 2017/2394".

Чл. 190в. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Забранява се всяко действие или бездействие, което противоречи на законодателството за защита на интересите на потребителите, включено в обхвата на Регламент (ЕС) 2017/2394, и което е увредило, уврежда или има вероятност да увреди техните интереси.

Чл. 190г. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Компетентни органи по смисъла на чл. 3, т. 6 от Регламент (ЕС) 2017/2394 са:

1. Комисията за защита на потребителите – по отношение прилагане разпоредбите на:

а) глава втора, раздели I и IV; глава четвърта, раздели I, II и III; глава пета, раздели II и III; глави шеста и седма и чл. 181н;

б) Закона за електронната търговия;

в) Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние;

г) глава седма, раздел II от Закона за туризма;

д) член 29а от Закона за дейностите по предоставяне на услуги;

е) Закона за потребителския кредит;

ж) глави втора, трета, шеста, седма, осма, девета, единадесета и дванадесета от Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители;

з) членове 3, 4 и 6 от Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт;

и) членове 5, 9 – 11, 14 и 15 от Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.);

к) членове 7 – 9 и 12 от Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 334/1 от 17 декември 2010 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 1177/2010";

л) член 14 от Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ, L 165/1 от 18 юни 2013 г.);

м) Регламент (ЕС) 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 г. за трансграничната преносимост на услугите за онлайн съдържание в рамките на вътрешния пазар (ОВ, L 168/1 от 30 юни 2017 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) 2017/1128";

н) Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 г. за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиваването или мястото на установяване на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ, L 60/1 от 2 март 2018 г.);

2. Изпълнителната агенция по лекарствата – по отношение прилагане разпоредбите на глава единадесета от Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина;

3. Комисията за регулиране на съобщенията – по отношение прилагане на чл. 261 от Закона за електронните съобщения;

4. Главна дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация" – по отношение прилагане разпоредбите на:

а) Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91;

б) Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт;

в) членове 22 – 24 от Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухо- плавателни услуги в Общността (ОВ, L 293/3 от 31 октомври 2008 г.);

5. Комисията за защита на конкуренцията – по отношение прилагане разпоредбите на чл. 32 – 34 от Закона за защита на конкуренцията;

6. Изпълнителна агенция "Железопътна администрация" – по отношение прилагане разпоредбите на Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ, L 315/14 от 3 декември 2007 г.);

7. Съвета за електронни медии – по отношение прилагане разпоредбите на глава четвърта от Закона за радиото и телевизията;

8. Изпълнителна агенция "Морска администрация" – по отношение прилагане разпоредбите на Регламент (ЕС) № 1177/2010;

9. Изпълнителна агенция "Автомобилна администрация" – по отношение прилагане разпоредбите на Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ, L 55/1 от 28 февруари 2011 г.);

10. Българската народна банка – по отношение прилагане на чл. 13 – 20 от Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители и чл. 102 – 120 от Закона за платежните услуги и платежните системи;

11. Министерството на туризма – по отношение прилагане разпоредбите на глава седма, раздел III от Закона за туризма.

Чл. 190д. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Комисията за защита на потребителите

е Единна служба за връзка по смисъла на чл. 3, т. 7 от Регламент (ЕС) 2017/2394.

(2) Комисията за защита на потребителите, в качеството си на Единна служба за връзка, и компетентните органи по чл. 190г, т. 2 – 11 обменят информация и сътрудничат помежду си във връзка с упражняваните от тях правомощия за разследване и за прилагане на законодателството за защита на потребителите, предвидени в Регламент (ЕС) 2017/2394, при условията и по реда на същия регламент.

(3) Комисията за защита на потребителите, в качеството си на Единна служба за връзка, и компетентните органи по чл. 190г, т. 2 – 11 обменят информация и сътрудничат помежду си и с компетентните органи на държавите членки и с Европейската комисия за предприемане на координирани действия за преустановяване на широко разпространени нарушения и на широко разпространени нарушения със съюзно измерение по смисъла на чл. 3, т. 3 и 4 от Регламент (ЕС) 2017/2394 при условията и по реда на глава IV от същия регламент.

Чл. 190е. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Компетентните органи по чл. 190г упражняват пряко правомощията за разследване на нарушения на законодателството за защита на потребителите, предвидени в чл. 9, параграф 3 от Регламент (ЕС) 2017/2394.

(2) Държавните органи, длъжностните лица, юридическите лица и гражданите оказват съдействие и сътрудничат на компетентните органи по чл. 190г във връзка с изпълнение на предоставените им правомощия по разследване и прилагане на законодателството за защита на потребителите по Регламент (ЕС) 2017/2394.

Чл. 190ж. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Комисията за защита на потребителите, в качеството си на компетентен орган по чл. 190г, т. 1, упражнява пряко правомощията за прилагане на законодателството за защита на потребителите, предвидени в чл. 9, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2017/2394, като правомощията й по чл. 9, параграф 4, буква "ж" от същия регламент се осъществяват чрез издаване разпореждане на:

1. търговец да премахне съдържание или да ограничи достъпа до онлайн интерфейс, или да отправи ясно предупреждение до потребителите при достъпа им до неговия онлайн интерфейс;

2. доставчик на хостинг услуги и на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, да премахнат, блокират или ограничат достъпа до онлайн интерфейс, или

3. регистраторите на домейни да заличат пълното име на домейн, когато е необходимо, и след като бъде преустановено нарушението, да разрешат отново да бъде регистриран домейнът.

(2) Компетентните органи по чл. 190г, т. 2 – 11 упражняват пряко правомощията за прилагане на законодателството за защита на потребителите, предвидени в чл. 9, параграф 4, букви "а" – "е" и "з" от Регламент (ЕС) 2017/2394.

(3) Компетентните органи по чл. 190г, т. 2 – 11 отправят писмено искане до Комисията за защита на потребителите за предприемане на мерки по ал. 1, когато предприетите от тях действия за прилагане на законодателството, предвидени в чл. 9, параграф 4, букви "а" – "е" и "з" от Регламент (ЕС) 2017/2394, не са довели до преустановяване или забрана на нарушението с цел предотвратяване на риска от сериозни вреди на колективните интереси на потребителите. Искането трябва да бъде мотивирано.

(4) Председателят на Комисията за защита на потребителите въз основа на отправено писмено искане по ал. 3 издава заповед, с която разпорежда на търговеца, отговорен за нарушение, да премахне съдържание от онлайн интерфейс или да отправи ясно предупреждение до потребителите при достъпа им до неговия онлайн интерфейс. Заповедта се публикува на интернет страницата на комисията в деня на нейното издаване, а търговецът незабавно се уведомява по реда, предвиден в Административнопроцесуалния кодекс. Търговецът е длъжен да изпълни заповедта в срок до три дни от уведомяването му.

(5) При неизпълнение на заповедта по ал. 4 председателят на комисията издава заповед, с която

разпорежда на доставчиците на хостинг услуги и на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, да премахнат, блокират или ограничат достъпа до онлайн интерфейса на търговеца, отговорен за нарушението. Заповедта се публикува на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите в деня на нейното издаване. Доставчиците на хостинг услуги се уведомяват незабавно от комисията по реда, предвиден в Административнопроцесуалния кодекс, а предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, се смятат за уведомени за заповедта от деня на нейното публикуване. Доставчиците на хостинг услуги и предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, са длъжни да изпълнят заповедта в срок до три дни от уведомяването им.

(6) Когато предприетите от Комисията за защита на потребителите мерки по ал. 4 и 5 не са постигнали преустановяване на нарушението, председателят на комисията издава заповед, с която разпорежда на регистраторите на домейни да заличат пълното име на домейна на търговеца, отговорен за нарушението. Заповедта се публикува на интернет страницата на комисията в деня на нейното издаване, а регистраторът на домейн се уведомява незабавно по реда, предвиден в Административнопроцесуалния кодекс, когато името на домейна на търговеца попада в областта ".bg". Регистраторът на домейн е длъжен да изпълни заповедта в срок до три дни от уведомяването му.

(7) Председателят на Комисията за защита на потребителите създава условия за извършване на автоматизирана проверка от страна на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за издадените заповеди по ал. 5.

(8) Регистраторите на домейни са длъжни да поискат съгласие от Комисията за защита на потребителите при постъпване на искане за регистриране на домейн на търговец, за който има издадена заповед по ал. 6.

(9) Заповедите по ал. 4, 5 и 6 подлежат на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Обжалването не спира изпълнението им, освен ако съдът разпореди друго.

(10) Комисията за защита на потребителите уведомява компетентния орган, отправил искането по ал. 3, за резултатите от предприетите от нея действия.

Чл. 190з. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Компетентните органи по чл. 190г могат да започнат по собствена инициатива разследване или процедура за преустановяване или за налагане на забрана на нарушения на законодателството, включено в обхвата на Регламент (ЕС) 2017/2394.

(2) Компетентните органи по чл. 190г могат да публикуват всяко окончателно решение, всеки поет от търговеца ангажимент или всяка заповед, приети или издадени във връзка с прилагането на Регламент (ЕС) 2017/2394, включително да публикуват самоличността на търговеца, отговорен за нарушение на законодателството за защита на потребителите, включено в обхвата на същия регламент.

Чл. 190и. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Министърът на икономиката предоставя на Европейската комисия информация относно:

1. списъка на компетентните органи, отговарящи за прилагане на законодателството за защита на потребителите, включено в обхвата на Регламент (ЕС) 2017/2394, данните за контакт с тях, правомощия и отговорности;

2. Единната служба за връзка – данните за контакт, правомощия и отговорности.

(2) При промяна в информацията по ал. 1 министърът на икономиката уведомява незабавно Европейската комисия за настъпилите промени.

Чл. 190к. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) Европейският потребителски център, представителните сдружения на потребителите и когато е необходимо, сдружения на търговците, могат да подават сигнали до компетентните органи по чл. 190г и до Европейската комисия за предполагаеми нарушения на законодателството за защита на потребителите, включено в обхвата на Регламент (ЕС)

2017/2394, като предоставят информацията, посочена в чл. 26, параграф 3 от същия регламент, с която разполагат. Информацията, която се предоставя, трябва да бъде вярна, актуална и точна и при необходимост да бъде коригирана или оттегляна.

(2) Компетентните органи по чл. 190г не са длъжни да откриват процедура или да предприемат действия във връзка с отправен до тях сигнал от органите и организациите по ал. 1.

(3) Председателят на Комисията за защита на потребителите предоставя на Европейската комисия списък на органите и организациите по ал. 1, имащи право да подават сигнали за предполагаеми нарушения на Регламент (ЕС) 2017/2394, данните за контакт с тях и информация за органите и организациите.

Чл. 190л. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) При осъществяване на своята дейност по прилагане на Регламент (ЕС) 2017/2394 компетентните органи по чл. 190г могат да използват като доказателство всеки документ, информация, констатация, декларация, заверени с оригинала копия на документи, предоставени от компетентен орган на друга държава – членка на Европейския съюз, събрани по надлежния й законов ред, независимо от носителя, на който се съхраняват.

Чл. 190м. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Информацията, която се събира от компетентните органи по чл. 190г и която им се предоставя във връзка с изпълнение на техните правомощия, се използва единствено за целите на Регламент (ЕС) 2017/2394 и може да бъде разкривана само при условията на чл. 33 от същия регламент.

Глава десета
КОНТРОЛ

Чл. 191. (1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Контролът по този закон се осъществява от Комисията за защита на потребителите.

(2) Контролът по глава пета, раздел I "Обща безопасност на стоките и услугите" се осъществява от органите по чл. 82.

(3) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Контролът по глава втора, глава четвърта, раздел II и глава пета, раздели II и III се осъществява и от звената за защита на потребителите в общинските администрации.

(4) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г., в сила от 1.11.2012 г.) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за изпълнението на изискванията на Регламент (ЕО) № 1222/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно етикетирането на гуми по отношение на горивната ефективност и други съществени параметри (ОВ, L 342/46 от 22 декември 2009 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕО) № 1222/2009".

(5) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Комисията за защита на потребителите е орган по надзор на пазара по чл. 18 от Регламент (ЕС) № 1007/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 27 септември 2011 г. относно наименованията на текстилните влакна и свързаното с тях етикетиране и маркиране на текстилните продукти по отношение на техния влакнест състав и за отмяна на Директива 73/44/ЕИО на Съвета и на директиви 96/73/ЕО и 2008/121/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ, L 272/1 от 18 октомври 2011 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕС) № 1007/2011", и осъществява контрол за спазване изискванията на посочения регламент.

(6) (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за спазване на изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013.

(7) (Нова – ДВ, бр. 45 от 2019 г., в сила от 7.06.2019 г.) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за спазване на изискванията на Регламент (ЕС) 2018/302 в случаите, когато клиентът е потребител.

(8) (Нова – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Комисията за защита на потребителите осъществява контрол за спазване на изискванията на Регламент (ЕС) 2017/1128.

Чл. 192. Длъжностните лица на контролните органи по чл. 191 имат право:

1. на свободен достъп в производствените и търговските обекти;

2. да изискват необходимите документи във връзка с осъществявания от тях контрол;

3. да вземат проби и мостри за лабораторни изследвания;

4. да привличат експерти в съответната област, когато проверката е особено сложна и изисква специални знания;

5. да съставят актове за установяване на нарушения.

Чл. 192а. (Нов - ДВ, бр. 105 от 2006 г.) (1) Длъжностните лица от Комисията за защита на потребителите имат право и:

1. на достъп до всички документи, свързани пряко или косвено с нарушение на този закон, независимо от формата на документа;

2. да разпоредят на всяко лице да предостави сведения за нарушения на този закон, които са му известни;

3. да извършват проверки на място.

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

1. разпореди писмено на нарушителя да преустанови нарушението на този закон;

2. изиска от нарушителя да декларира, че ще преустанови нарушението на този закон и, ако е необходимо, да го задължи да направи декларацията обществено достояние;

3. разпореди прекратяване или забрана на всяко нарушение на този закон и, ако е необходимо, да направи разпореждането за прекратяване или забрана на нарушението обществено достояние.

Чл. 193. Длъжностните лица на контролните органи по чл. 191 са длъжни да:

1. установяват точно фактите при извършвания от тях контрол;

2. дават задължителни предписания за отстраняване на несъответствия и нарушения на закона;

3. дават заключения по възраженията във връзка с установените нарушения;

4. опазват служебната, производствената и търговската тайна и да не разгласяват данни от проверките преди тяхното приключване, както и да не използват информацията от проверката извън предназначението й;

5. уведомяват съответния специализиран орган за контрол в случаите, когато смятат, че е налице нарушение на друг нормативен акт.

Чл. 194. Специализираните органи за контрол, предвидени в други нормативни актове, чиито контролни функции са свързани пряко или косвено със защитата на потребителите, съдействат на Комисията за защита на потребителите, като:

1. я уведомяват за случаи, в които смятат, че е налице нарушение на този закон;

2. участват в извършването на съвместни проверки.

Чл. 194а. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) (1) Комисията за защита на потребителите координира на национално ниво дейността на административните органи, имащи отношение към защитата на потребителите.

(2) Ръководителите и длъжностните лица на контролните органи, имащи отношение към правата на потребителите, са длъжни да сътрудничат и да оказват съдействие на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на правомощията й.

Чл. 195. (Доп. - ДВ, бр. 108 от 2006 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Глобите и санкциите, събрани по този закон, се администрират по бюджета на Министерството на икономиката, с изключение на глобите и санкциите по наказателни постановления, издадени от кметове на общини или упълномощени от тях длъжностни лица, които постъпват по съответния общински бюджет.

Чл. 196. (1) (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) По бюджета на Министерството на икономиката се предвиждат средства за следните дейности по този закон:

1. изготвяне на нормативни актове за защита на потребителите;

2. програми и участия в национални и международни прояви за защита на потребителите;

3. подпомагане дейността на сдруженията на потребителите по чл. 172;

4. осигуряване работата на Националния съвет за защита на потребителите;

5. информация и популяризиране на дейностите по защита на правата на потребителите;

6. квалификация и обучение на служителите на органите за защита на потребителите;

7. подпомагане на дейността на помирителните комисии по чл. 182;

8. изграждане, развитие и поддържане на материална база на контролните органи;

9. анализи и експертизи, свързани с контролната дейност по този закон;

10. застраховка на служителите на контролните органи по този закон;

11. възнаграждения на независими експерти, консултанти и извънщатни сътрудници и осигуряване на условия за тяхната работа;

12. командироване на служителите на контролните органи по този закон на територията на страната;

13. други разходи, свързани със защитата на потребителите.

(2) (Отм. - ДВ, бр. 38 от 2012 г., в сила от 1.07.2012 г.).

(3) (Отм. - ДВ, бр. 38 от 2012 г., в сила от 1.07.2012 г.).

Глава единадесета
АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 197. (Изм. и доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбите на чл. 4, 5, 6 и 8 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500

до 3000 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 198. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на изискванията за етикетиране на стоките по чл. 9, 10 и 11 и на наредбите по чл. 12 на виновните лица се налага глоба в размер от 200 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 300 до 1500 лв.

Чл. 199. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 13 и 14 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 2000 лв.

Чл. 200. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбите по чл. 15, 16, 17, 19, чл. 20, ал. 1 и чл. 21 - 29 и на наредбите по чл. 31 на виновните лица се налага глоба в размер от 200 до 1500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 300 до 3000 лв.

Чл. 201. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбата на чл. 30 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 202. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г., нов, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбите на чл. 147а и 147б на физическите лица се налага глоба в размер от 500 до 3000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция, в размер от 1000 до 5000 лв.

Чл. 203. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.).

Чл. 204. (Изм. - ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) За неизпълнение на задълженията за предоставяне на информация на потребител по чл. 47, ал. 1 – 3, 5 – 7, чл. 48 и 49 на физическите лица се налага глоба от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 205. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбата на чл. 58, ал. 1 на виновните лица се налага глоба в размер от 2000 до 10 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 5000 до 15 000 лв.

Чл. 206. (Изм. - ДВ, бр. 105 от 2006 г., доп., бр. 27 от 2013 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) За нарушение на разпоредбите на чл. 52, ал. 4, чл. 54, ал. 1 и 2, чл. 55, ал. 3, чл. 62в, чл. 62г, ал. 2 и чл. 62д на физическите лица се налага глоба от 100 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 207. (Отм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., нов, бр. 27 от 2013 г.) (1) (Изм. и доп. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) На лице, което възпрепятства правото на потребител по чл. 50 да се откаже от сключения договор от разстояние или от договор извън търговския обект, се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв. или имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв. за всеки отделен случай.

(2) (Отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.).

Чл. 208. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За доставка на стоки, както и вода, газ, електрическа енергия, централно отопление, цифрово съдържание или предоставяне на услуги на потребител срещу заплащане без искане от негова страна, в нарушение на чл. 62, ал. 1, на физическите лица се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 208а. (Нов - ДВ, бр. 27 от 2013 г.) За нарушение на разпоредбите на чл. 62а или на чл. 62б на

виновните лица се налага глоба в размер на 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица се налага имуществена санкция в размер на 5000 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 209. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 63, 64, чл. 65, ал. 1 и чл. 66 на виновните лица се налага глоба в размер от 300 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 210. (Отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.).

Чл. 210а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм. и доп., бр. 102 от 2008 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 68в, чл. 68г, чл. 68ж, т. 1 - 11, 13, 15, 18 - 23 и чл. 68к, т. 3 - 6 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 15 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 1000 до 30 000 лв.

Чл. 210б. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 68ж, т. 12, 14, 16 и 17 и на чл. 68к, т. 1, 2, 7 и 8 на виновните лица се налага глоба в размер от 1500 до 30 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 2000 до 50 000 лв.

Чл. 210в. (Нов - ДВ, бр. 102 от 2008 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който не изпълни заповед по чл. 68л, ал. 1 или разпореждане по чл. 68л, ал. 3 се наказва с глоба в размер от 1500 до 30 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица се налага имуществена санкция в размер от 3000 до 50 000 лв.

Чл. 211. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 69, ал. 1 на виновните лица се налага глоба в размер от 3000 до 20 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 5000 до 25 000 лв.

Чл. 212. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Производител или доставчик на услуги, който предлага стоки и услуги на потребителите, без да е оценил и удостоверил съответствието им с нормативно установените изисквания за безопасност по чл. 72, се наказва с глоба в размер от 3000 до 5000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица се налага имуществена санкция, в размер от 5000 до 10 000 лв.

Чл. 213. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбата на чл. 73, ал. 1 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 214. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 76 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 215. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който не изпълни разпореждане или задължително предписание на контролен орган за предприемане на мерки за осигуряване безопасността на стоките и услугите по чл. 75, ал. 3, чл. 84, 85, чл. 86, ал. 1, чл. 87, чл. 88, ал. 1, чл. 89, ал. 1, 2 и 3, чл. 92, 93 и 100, се наказва с глоба в размер от 3000 до 15 000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица се налага имуществена санкция, в размер от 3000 до 15 000 лв.

Чл. 216. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 77 виновните лица се наказват с глоба в размер от 500 до 2000 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 217. (1) Който откаже достъп до производствени или търговски помещения или складове или по какъвто и да е начин възпрепятства контролен орган да изпълнява служебните си задължения по чл. 94, се наказва с глоба в размер 1000 лв.

(2) При повторно нарушение на виновното лице се налага глоба в размер от 3000 до 5000 лв.

Чл. 218. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За неизпълнение на задължението по чл. 79 и 80 виновните лица се наказват с глоба в размер от 2000 до 5000 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 3000 до 10 000 лв.

Чл. 219. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на наредбата по чл. 99 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 3000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 5000 лв.

Чл. 220. За нарушение на разпоредбата на чл. 101, ал. 3 длъжностното лице се наказва с глоба в размер от 1000 до 5000 лв., освен ако нарушението съставлява престъпление по Наказателния кодекс.

Чл. 221. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на разпоредбите на чл. 118 и 119 за предоставяне на гаранция на потребителски стоки в писмена форма и за изискванията към информацията, която заявлението за гаранция трябва да съдържа, на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 1500 лв.

Чл. 222. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За неизпълнение на разпоредбите на чл. 123, ал. 2 и чл. 127 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 222а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на чл. 113 и чл. 114, ал. 3 на виновните лица се налага глоба в размер от 500 до 2500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 223. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който не изпълни задълженията си по чл. 156 - 158, 160, 161б - 161д и 161и, се наказва с глоба в размер от 300 до 2500 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв.

Чл. 224. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който рекламира договор или група договори в нарушение на изискванията на чл. 159 и 161, се наказва с глоба в размер от 500 до 2500 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 500 до 3000 лв.

(2) Глобата или имуществената санкция по ал. 1 се налага и на лице, което излъчва или предоставя за излъчване за своя сметка реклама за сключване на договор, която не отговаря на изискванията на чл. 159 и 161.

Чл. 225. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) (1) (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който в нарушение на чл. 161ж пряко или косвено начисли разходи на потребител, който упражнява правото си на отказ от сключения договор, се наказва с глоба в размер от 500 до 2000 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

(2) (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който в нарушение на чл. 161з изисква или приема авансово плащане, предоставяне на гаранции, блокиране на пари по сметки, изрично признаване на задължения или всякаква друга насрещна престация от потребител, се наказва с глоба в размер от 1000 до 3000 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 225а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 18 от 2011 г., в сила от 1.11.2012 г.) (1) Доставчик по смисъла на Регламент (ЕО) № 1222/2009, който не изпълнява задълженията си по чл. 4 от регламента, се наказва с глоба в размер от 500 до 1500 лв. или с имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.

(2) Дистрибутор по смисъла на Регламент (ЕО) № 1222/2009, който не изпълнява задълженията си по чл. 5 от регламента, се наказва с глоба в размер 500 лв. или с имуществена санкция в размер 2000 лв.

(3) Доставчик на превозно средство или дистрибутор на превозно средство по смисъла на Регламент (ЕО) № 1222/2009, който не изпълнява задълженията си по чл. 6 от регламента, се наказва с глоба в размер от 500 до 1500 лв. или с имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 225б. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) На икономически оператор по смисъла на Регламент (ЕС) № 1007/2011, който не изпълни задълженията си по чл. 15 от регламента, се налага глоба в размер от 500 до 1500 лв. или имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 225в. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) За неизпълнение на задължението за предоставяне на информация на потребител по чл. 181н на физическите лица се налага глоба от 200 до 500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 500 до 1500 лв. за всеки отделен случай.

Чл. 225г. (Нов – ДВ, бр. 45 от 2019 г., в сила от 7.06.2019 г.) (1) На търговец по смисъла на Регламент (ЕС) 2018/302, който не спази изискванията на чл. 3, 4 и 5 от регламента в случаите, когато клиентът е потребител, се налага глоба от 500 до 3000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица – имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв. за всеки отделен случай.

(2) При повторно нарушение по ал. 1 глобата е в размер от 1000 до 6000 лв., а имуществената санкция е в размер от 2000 до 10 000 лв.

Чл. 225д. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) На доставчик на услуга за онлайн съдържание, който не спази изискванията на Регламент (ЕС) 2017/1128, се налага глоба в размер от 500 до 3000 лв., а на едноличните търговци и юридически лица – имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв. за всеки отделен случай.

(2) При повторно нарушение по ал. 1 се налага глоба в размер от 1000 до 6000 лв., съответно имуществена санкция в размер от 2000 до 10 000 лв.

Чл. 226. (1) (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) Който не изпълни разпореждане на съда за предприемане на мерки по чл. 187 за преустановяване на нарушения или който въпреки разпореждането на съда продължава да упражнява незаконна търговска практика или да предлага договори с неравноправни клаузи за потребителите, се наказва с глоба в размер от 5000 до 25 000 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 5000 до 25 000 лв.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., в сила от 11.08.2007 г.) Глобата или имуществената санкция се налага по реда на чл. 405 от Закона за съдебната власт.

Чл. 227. Длъжностно лице, което не изпълни задължение по този закон, се наказва с глоба от 100 до 1000 лв.

Чл. 228. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушения на този закон, извън посочените в тази глава, виновните лица се наказват с глоба в размер от 100 до 500 лв., а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в размер от 100 до 500 лв.

Чл. 229. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За нарушение на наредбите и другите нормативни актове по прилагането на този закон, за които не са предвидени санкции по тази глава, на виновните лица се налага глоба в размер от 50 до 500 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 50 до 500 лв.

Чл. 230. (Доп. – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За неизпълнение на задължително предписание на контролен орган за защита на потребителите за отстраняване на несъответствия и нарушения на закона, извън случаите по чл. 215, на виновните лица се налага глоба в размер от 200 до 1000 лв., а на едноличните търговци и юридическите лица - имуществена санкция, в размер от 200 до 1000 лв.

Чл. 230а. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За възпрепятстване на длъжностни лица

на компетентните органи по чл. 190г и неоказване на необходимото им съдействие и сътрудничество при осъществяване на техните правомощия по чл. 190е и 190ж на лицата се налага глоба, съответно имуществена санкция в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 230б. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) На едноличен търговец или юридическо лице, които не изпълнят заповед по чл. 190ж, ал. 4, се налага имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв.

Чл. 230в. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) За неизпълнение на задължението по чл. 190ж, ал. 5 на предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, съответно на доставчик на хостинг услуги, се налага имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв.

(2) При повторно нарушение по ал. 1 се налага имуществена санкция в двоен размер.

Чл. 230г. (Нов – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) (1) На регистратор на домейн, който не изпълни задължението си по чл. 190ж, ал. 6 и 8, се налага имуществена санкция в размер от 1000 до 5000 лв.

(2) При повторно нарушение по ал. 1 се налага имуществена санкция в двоен размер.

Чл. 230д. (Нов - ДВ, бр. 105 от 2006 г., изм., бр. 18 от 2011 г., предишен чл. 230а, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) За възпрепятстване на длъжностни лица при осъществяване на правомощията им по чл. 192 и 192а и за неизпълнение на разпореждане по чл. 192а, ал. 1, т. 2 и ал. 2 на лицата се налага глоба, съответно имуществена санкция, в размер от 1000 до 3000 лв.

Чл. 231. При повторно нарушение по тази глава виновните лица се наказват с глоба, а едноличните търговци и юридическите лица - с имуществена санкция, в двоен размер.

Чл. 232. (1) В случаите на санкционирано, с влязло в сила наказателно постановление, нарушение по този закон контролният орган предлага на органа, издал лицензa и/или разрешителното за упражняване на дейност, неговото отнемане.

(2) Органът, издал лицензa и/или разрешителното за упражняване на дейност, се произнася по предложението с мотивирано решение, за резултатите от което уведомява незабавно контролния орган по ал. 1, а в случай че отнема издадения лиценз или разрешение, посочва и датата и основанието за отнемането му.

Чл. 233. (1) Актовете за установяване на нарушенията се съставят от длъжностни лица, определени от ръководителя на съответния контролен орган или от кмета на общината.

(2) Наказателните постановления се издават от ръководителя на контролния орган, от кмета на общината или от упълномощени от тях длъжностни лица.

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

(4) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Актове за установяване на административните нарушения и наказателните постановления по смисъла на Закона за административните нарушения и наказания, както и индивидуалните административни актове по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс може да се връчват на всяко физическо лице, което се намира в търговския обект и което е в граждански или трудови правоотношения с лицето, срещу което са издадени.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. При противоречие на разпоредби на два закона се прилагат тези, които осигуряват по-висока степен на защита на потребителите.

§ 1а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) При противоречие между разпоредбите на глава четвърта, раздел III и разпоредби на правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз, които съдържат специални изисквания относно нелоялните търговски практики, се прилагат разпоредбите на правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз, за тези специални аспекти на нелоялните търговски практики.

§ 1б. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) При противоречие между разпоредбите на глава четвърта, раздел III и разпоредбите на друг закон, който не въвежда изисквания на правото на Европейския съюз, които предвиждат по-строги изисквания относно нелоялни търговски практики, се прилага този закон.

§ 1в. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбата на чл. 4 за договори, различни от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, и на глава четвърта, раздел I се прилагат по отношение на договорите, сключени между търговец и потребител, включително на договорите за доставка на вода, газ, електрическа енергия или за централно отопление, както и предоставяни от публични доставчици, доколкото стоките и услугите се предоставят въз основа на договор.

§ 1г. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) При противоречие между разпоредбите на чл. 4 или разпоредбите на глава четвърта, раздел I и разпоредби на правото на Европейския съюз или разпоредби, въвеждащи в българското законодателство изисквания на правото на Европейския съюз, регулиращи конкретни сектори на икономиката, се прилагат разпоредбите на правото на Европейския съюз или разпоредбите на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз за тези конкретни сектори.

§ 1д. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) По отношение на договорите за продажба, договорите от разстояние и договорите извън търговския обект търговците могат да предлагат на потребителите договорни условия, които предоставят по-висока степен на защита от тази, предвидена в чл. 4, в глава четвърта, раздел I и в глава пета, раздел II.

§ 1е. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Изискванията за предоставяне на информация по чл. 4 и глава четвърта, раздел I допълват изискванията за предоставяне на информация по Закона за дейностите по предоставяне на услуги и Закона за електронната търговия. При противоречие между разпоредбите на Закона за електронната търговия или на Закона за дейностите по предоставяне на услуги и разпоредбите на чл. 4 и на глава четвърта, раздел I относно съдържанието и начина за предоставяне на информация на потребителите се прилагат разпоредбите на чл. 4 и глава четвърта, раздел I.

§ 1ж. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на чл. 10, 11 и 12 от Закона за електронната търговия се прилагат независимо от разпоредбата на чл. 49.

§ 1з. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Разпоредбите на чл. 62в – 62д се прилагат за договори за продажба, договори за услуги и договори за доставка на вода, газ, електрическа енергия, за централно отопление или за цифрово съдържание.

§ 1и. (Нов – ДВ, бр. 37 от 2018 г., в сила от 1.07.2018 г.) Разпоредбите на чл. 62в, чл. 62г, ал. 1 и 3 и чл. 62д, ал. 1 и 2 се прилагат за договори за туристически пакети.

§ 1к. (Нов – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., предишен § 1и, бр. 37 от 2018 г., в сила от 1.07.2018 г.) Разпоредбите на чл. 103б и 103в се прилагат за договори за продажба. Те не се прилагат за договори за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител.

§ 2. Разпоредбите на глава пета, раздел I се прилагат за всички стоки и услуги, независимо от начина на продажба, включително продажба от разстояние и по електронен път.

§ 3. Разпоредбите на глава пета, раздел I се прилагат и за стоки, предназначени за професионална употреба, които могат да бъдат използвани от потребители, когато, употребени при разумно предвидими условия, стоките могат да създадат рискове за здравето и безопасността на потребителите.

§ 4. Разпоредбите на глава пета, раздел I не се прилагат за употребявани стоки, които са доставени като антики (антикварни стоки) или като стоки, които се нуждаят от поправка или преработка, преди да бъдат използвани, при условие че доставчикът уведоми по ясен начин лицето, на което доставя стоката, за необходимостта от нейното преработване или поправка.

§ 5. Когато в друг нормативен акт за някои стоки или видове стоки има специални изисквания за безопасност, разпоредбите на глава пета, раздел I се прилагат за всички останали случаи и рискове или категории от рискове, които не са предвидени в специалния нормативен акт.

§ 6. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Разпоредбите на глава пета, раздел I, чл. 69 - 72 се прилагат и по отношение на козметични продукти за рисковете, които не са предмет на правна уредба в специален нормативен акт.

§ 7. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Разпоредбите на глава пета, раздел I, чл. 74 - 81, 90 и 91 се прилагат и по отношение на играчки, козметични продукти, лични предпазни средства и електрически съоръжения, предназначени за използване в определени граници на напрежението.

§ 8. Разпоредбите на глава пета, раздел I, чл. 83, 84, 85, 87, 88 и 89 се прилагат и по отношение на електрически съоръжения, предназначени за използване в определени граници на напрежението.

§ 9. Разпоредбите на глава пета, раздел II се прилагат и за договорите за изработка и производство. Разпоредбите на глава пета, раздел II се прилагат и по отношение на газ и вода, когато са опаковани в определен обем и с определено количество.

§ 10. Разпоредбите на глава пета, раздел II не се прилагат по отношение на продажби, извършвани от държавния или частния съдебен изпълнител, както и по отношение на продажби на изоставени или отнети в полза на държавата стоки, извършвани от държавни органи. Разпоредбите на глава пета, раздел II не се прилагат и по отношение на електричество и на стоки, продавани на публичен търг.

§ 11. Разпоредбите на глава пета, раздел IV не се прилагат за вреди, настъпили от злополуки, причинени от атомна енергия, условията и редът за които са уредени в друг нормативен акт или произтичат от задължения, предвидени в международни конвенции, по които Република България е страна.

§ 12. Разпоредбите на глава пета, раздел IV не се прилагат за стоки, пуснати в обращение преди влизането в сила на закона.

§ 12а. (Нов - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Разпоредбите на глава шеста не се прилагат по отношение на договорни клаузи, които отразяват законови или подзаконови разпоредби или принципи на международни конвенции, в т.ч. в областта на транспорта, по които държавите - членки на Европейския съюз, или Европейският съюз са страна.

§ 12б. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и правото на Европейския съюз или на българското законодателство, въвеждащо изисквания на правото на Европейския съюз, които съдържат специални изисквания относно извънсъдебното решаване на спорове на потребители срещу търговци, се прилагат разпоредбите на този закон, освен ако в глава девета, раздел II е предвидено друго.

§ 12в. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) При противоречие между разпоредбите на глава девета, раздел II и друг закон, който съдържа специални изисквания относно извънсъдебно решаване на спорове на потребители срещу търговци и който не въвежда изисквания на правото на Европейския съюз, се прилага този закон, освен ако в глава девета, раздел II не е предвидено друго.

§ 12г. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Разпоредбите на глава девета, раздел II не накърняват разпоредбите

на Закона за медиацията, въвеждащ изискванията на Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси (ОВ, L 136/3 от 24 май 2008 г.).

§ 12д. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Разпоредбите на глава девета, раздел II се прилагат при спазване изискванията на делегираните актове и актовете за изпълнение, приети от Европейската комисия по Регламент (ЕС) № 524/2013.

§ 12е. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Разпоредбата на чл. 181н не възпрепятства задълженията за предоставяне на информация на потребителите относно извънсъдебните процедури за защита, които се съдържат в правото на Европейския съюз и се прилагат в допълнение.

§ 12ж. (Нов – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Разпоредбата на чл. 181м не засяга разпоредбите относно давностните срокове в международните споразумения, по които държавите – членки на Европейския съюз, са страни.

§ 13. По смисъла на този закон:

1. "Потребител" е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по този закон действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.

2. (Доп. - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Търговец" е всяко физическо или юридическо лице, което продава или предлага за продажба стоки, предоставя услуги или сключва договор с потребител като част от своята търговска или професионална дейност в публичния или в частния сектор, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка.

3. "Производител" е всяко физическо или юридическо лице, което:

а) по занятие произвежда стоки в завършен вид или съществено променя или преправя стока с оглед пускането й на пазара;

б) се представя за производител, като поставя върху стоката, опаковката й или върху техническата или търговската документация за нея своето име или фирма, свой производствен или друг отличителен знак.

4. "Доставчик" е всяко физическо или юридическо лице по веригата на доставката на стоката, което по занятие прехвърля собствеността или учредява, или прехвърля други вещни права върху стока в полза на друг доставчик или търговец, или което сключва договор с потребител в публичния или в частния сектор.

5. (Изм. - ДВ, бр. 64 от 2007 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Вносител" е всяко физическо или юридическо лице, което внася стока на територията на Европейския съюз като част от своята търговска или професионална дейност с цел стоката да бъде разпространена на територията на Европейския съюз.

6. "Пускане на пазара" е първото поставяне на стока или услуга на разположение на потребителите срещу заплащане или безплатно с цел нейното използване или употреба.

7. "Опаковка" са съдове и всякакви други приспособления или материали, които са годни да изпълняват функцията да съдържат и съхраняват различни стоки, предлагани пряко на потребителите.

8. "Продажна цена" е крайната цена за бройка или за определено количество стока или за услуга, включваща данък върху добавената стойност и всички допълнителни данъци и такси.

9. "Цена за единица мярка" е крайната цена, включваща данък върху добавената стойност и всички допълнителни данъци и такси за единица мярка от предлаганата стока. Единицата мярка е: за стоки, търгувани в зависимост от обема им - 1 литър или 1 кубически метър; за стоки, търгувани според теглото им - 1 килограм; за стоки, търгувани на дължина - 1 метър; за стоки, търгувани на площ - 1 квадратен метър.

10. "Стоки, продавани в насипно състояние" са стоките, които не са предварително пакетирани и се претеглят в присъствието на потребителя.

11. "Аукцион" е процедура за организиране продажбата на стоки, при която на проявилите интерес към стоката лица се предоставя възможност да се запознаят с нея и да предложат цена.

12. (Изм. - ДВ, бр. 59 от 2006 г., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Финансова услуга" е всяка услуга, свързана с банкова дейност, кредитиране, застраховане, лично пенсионно осигуряване, инвестиране или плащане.

13. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Стока" е движима материална вещ, с изключение на вещите, продавани при принудително изпълнение или чрез други мерки от оправомощени от закона органи, както и вещи, изоставени или отнети в полза на държавата, обявени за продажба от държавни органи. Стоки са и вода, газ и електрическа енергия, когато се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество.

14. "Услуга" е всяка материална или интелектуална дейност, която се извършва по независим начин, предназначена е за друго лице и не е с основен предмет прехвърляне владение на вещ.

15. "Сериозен риск" е всяка сериозна опасност за здравето и безопасността на потребителите, която изисква бърза намеса на контролните органи, в т. ч. тази, чийто ефекти не настъпват незабавно.

16. "Изземване на стока" е всяка мярка, която има за цел да осигури връщането на опасна стока, доставена от производител или дистрибутор.

17. "Изтегляне на стока" е всяка мярка, която има за цел да предотврати разпространението, излагането на опасна стока за продажба, както и нейното предлагане на потребителите.

18. "Професионална тайна" е всяка информация, която контролните органи придобиват за целите на контрола за безопасност или във връзка с него и чието разгласяване може да застраши търговския интерес или престижа на производителя, дистрибутора, доставчика на услуги или на трето лице. Професионалната тайна не представлява служебна тайна по смисъла на Закона за защита на класифицираната информация.

19. "Увредено лице" е всяко физическо лице, претърпяло имуществени вреди от дефект на стока.

20. "Пускане в обращение" е предоставянето на стока на доставчик или търговец безплатно или срещу заплащане за първи път, при което тя преминава от етапа на производство или внос към етапа на разпространение по веригата на доставката, включително съхраняване на стоката с цел продажба или дистрибуция.

21. "Повторно" е нарушението, извършено в едногодишен срок от влизането в сила на наказателното постановление, с което е наложено наказание за същото по вид нарушение.

22. (Нова - ДВ, бр. 53 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г.) "Квалифицирана организация" е всяка организация, учредена съобразно изискванията на националното законодателство на държава - членка на Европейския съюз, за защита на колективните интереси на потребителите, която има правен интерес да предяви иск за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите.

23. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Търговска практика" е всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребител, което е пряко свързано с насърчаването, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга на потребителите.

24. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Много ограничен период от време" е периодът, посочен в чл. 66, ал. 1.

25. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Съществено изменение на икономическото поведение на потребителите" е използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе информирано решение, което води до вземане на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика.

26. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Кодекс за добра практика" е споразумение или съвкупност от правила, които не произтичат от изискванията на нормативните актове и които определят поведението на търговците, поели задължение да спазват изискванията на кодекса по отношение на една или повече търговски практики или по отношение на една или няколко стопански дейности.

27. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Търговец, който отговаря за прилагането на кодекс за добра практика" е този, който отговаря за изготвянето и изменението на кодекс за добра практика и/или за осъществяването на контрол за неговото спазване от лицата, които са обявили, че ще спазват изискванията на кодекса.

28. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Добросъвестност и професионална компетентност" е степента на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от търговеца спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от търговеца.

29. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Покана за покупка" е търговско съобщение, което посочва по подходящ начин, в зависимост от използваното средство за осъществяване на търговско съобщение, характеристиките на стоката или услугата и тяхната цена и което дава възможност на потребителя да направи покупка.

30. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г., изм., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Злоупотреба с влияние" е използването на позиция на сила спрямо потребителя за упражняване на натиск върху него, дори и без използването или заплахата за използване на физическа сила, по начин, който ограничава значително способността на потребителя да вземе информирано решение.

31. (Нова - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) "Търговско решение" е всяко решение, взето от потребител за това дали да закупи стока или услуга, за начините и условията за нейното закупуване, дали да извърши цялостно или частично плащане, дали да задържи стоката, или да се разпореди с нея, да упражни правата си, предвидени в договора по отношение на стоката или услугата, независимо от това, дали потребителят решава да предприеме действие или не.

32. (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г., доп., бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Траен носител" е всеки носител, даващ възможност на потребителя или на търговеца да съхранява информация, изпратена лично до него, който позволява лесното й използване в бъдеще за период от време, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация. Такива носители са например хартия, устройства за съхранение на данни с USB интерфейс, CD-ROM дискове, DVD дискове, карти с памет, твърди дискове на компютрите, електронна поща и други. За траен носител се смятат и интернет сайтовете, които отговарят на следните условия: сайтът позволява на потребителя да запази получената информация, информацията може да бъде запазена в продължение на достатъчно дълъг период от време и търговецът, предоставил информацията, не може да я променя.

33. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Стоки, изработени по поръчка на потребителя" са стоки, които не са изработени предварително, а са изработени въз основа на индивидуален избор или решение на потребителя.

34. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Договор за продажба" е договор, по силата на който търговецът прехвърля или се задължава да прехвърли собствеността на стоки на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за тях, включително договорите, имащи за предмет едновременно стоки и услуги.

35. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Договор за услуга" е договор, различен от договор за продажба, по силата на който търговецът предоставя или се задължава да предостави услуга на потребителя, а потребителят заплаща или се задължава да заплати цената за нея.

36. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Допълнителен договор" е договор, по силата на който потребителят придобива стоки или услуги във връзка с договор от разстояние или с договор извън търговския обект, като тези стоки и услуги се предоставят от търговеца или от трето лице въз основа на договореност между третото лице и търговеца.

37. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Търговски обект" е недвижим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява постоянно дейността си, или всеки движим обект за търговия на дребно, в който търговецът осъществява обичайно дейността си.

38. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Цифрово съдържание" са данни, които са произведени и доставени в цифрова форма, като компютърни игри, антивирусни програми, апликации, филми, музика, текстове, електронни книги, вестници, списания, софтуерни или онлайн игри, база данни, интернет сайтове за залагания и други, независимо дали са достъпни чрез изтегляне или предаване в реално време, посредством материален носител или чрез всякакво друго средство.

39. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Функционалност на цифрово съдържание" са различните начини, по които може да се използва цифровото съдържание, като проследяване на потребителско поведение; както и липсата или наличието на технически ограничения, като защита чрез управление на цифрови права или регионално кодиране и други.

40. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Оперативна съвместимост на цифрово съдържание" е информация за стандартната хардуерна и софтуерна среда, с която е съвместимо цифровото съдържание, като операционната система; необходимата версия и някои хардуерни елементи.

41. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Средство за комуникация от разстояние" е всяко средство, което без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя може да бъде използвано за сключване на договор между страните, като адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон (със или без участието на човек), радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, sms съобщение, компютър, електронна поща, интернет, факс, поръчка по пощата.

42. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Публичен търг" е метод на продажба, при който стоки или услуги се предлагат от търговеца на потребителя, който присъства или има възможност да присъства лично на търга, чрез процедура на прозрачно, конкурентно наддаване, ръководена от провеждащия търга, като спечелилият наддаването участник е длъжен да закупи стоките или услугите.

43. (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) "Платежно средство" е персонализирано устройство и/или комплект от процедури, договорени между ползвателя на платежни услуги и доставчика на платежни услуги и използвани от ползвателя на платежни услуги с оглед извършването на нареждане за плащане.

44. (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) "Обичайно пребиваване" е понятието в съответствие с Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I).

45. (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) "Процедура за алтернативно решаване на потребителски спорове" е процедура за извънсъдебно решаване на потребителски спорове, отговаряща на изискванията на този закон и осъществявана от орган за алтернативно решаване на потребителски спорове.

46. (Нова – ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.) "Онлайн интерфейс" е всеки софтуер, включително интернет страница или част от интернет страница или приложение, използван от търговец или от името на търговец, който позволява на потребителите да имат достъп до стоките или услугите, предлагани от търговеца.

§ 13а. (Нов - ДВ, бр. 64 от 2007 г.) Този закон въвежда разпоредбите на:

1. Директива 98/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на потребителите при обозначаването на цените на стоките, предлагани на потребителите;

2. (Отм. - ДВ, бр. 102 от 2008 г.);

3. (Отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.);

4. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) 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;

5. (Отм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.);

6. Директива 2001/95/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно общата безопасност на продуктите;

7. Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции;

8. Директива 85/374/ЕИО на Съвета за сближаване на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки относно отговорността за вреди, причинени от дефект на стока;

9. Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори;

10. (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Директива 2008/122/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 14 януари 2009 г. относно защитата на потребителите по отношение на някои аспекти на договорите за разпределено във времето ползване на собственост, дългосрочни ваканционни продукти, препродажба и замяна.

11. Директива 98/27/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно исковете за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите;

12. Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета 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;

13. (Нова – ДВ, бр. 57 от 2015 г.) Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители).

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 14. Законът за защита на потребителите и за правилата за търговия (обн., ДВ, бр. 30 от 1999 г.; изм., бр. 17 и 19 от 2003 г., бр. 42 от 2005 г.) се отменя.

§ 15. Висящите съдебни производства за забрана или прекратяване разпространението на заблуждаваща или непочтена реклама се довършват по досегашния ред.

§ 16. Висящите съдебни производства по дела, образувани на основание чл. 51 от отменения Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия, се довършват по досегашния ред.

§ 17. По отношение на продължителността на сроковете, започнали да текат при действието на отменения Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия, се прилагат разпоредбите на този закон, освен ако за изтичането на срока по отменения закон е нужен по-дълъг период от предвидения в този

закон.

§ 18. (1) Министерският съвет приема наредбите по чл. 12, 79 и 99 в 6-месечен срок от обнародването на закона в "Държавен вестник".

(2) До приемането на наредбите по чл. 12 се прилагат подзаконовите нормативни актове, издадени за прилагане на чл. 7 от отменения Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия, доколкото не противоречат на този закон.

§ 19. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Министърът на икономиката издава подзаконовите нормативни актове по прилагането на закона в 6-месечен срок от обнародването му в "Държавен вестник".

§ 20. (1) Съществуващата до влизането в сила на този закон Комисия по търговия и защита на потребителите запазва статута си под наименованието "Комисия за защита на потребителите".

(2) Устройственият правилник на Комисията по търговия и защита на потребителите се привежда в съответствие с изискванията на закона в едномесечен срок от влизането му в сила.

§ 21. В Гражданския процесуален кодекс (обн., Изв., бр. 12 от 1952 г.; изм., бр. 92 от 1952 г., бр. 89 от 1953 г., бр. 90 от 1955 г., бр. 90 от 1956 г., бр. 90 от 1958 г., бр. 50 и 90 от 1961 г.; попр., бр. 99 от 1961 г.; изм., ДВ, бр. 1 от 1963 г., бр. 23 от 1968 г., бр. 27 от 1973 г., бр. 89 от 1976 г., бр. 36 от 1979 г., бр. 28 от 1983 г., бр. 41 от 1985 г., бр. 27 от 1986 г., бр. 55 от 1987 г., бр. 60 от 1988 г., бр. 31 и 38 от 1989 г., бр. 31 от 1990 г., бр. 62 от 1991 г., бр. 55 от 1992 г., бр. 61 и 93 от 1993 г., бр. 87 от 1995 г., бр. 12, 26, 37, 44 и 104 от 1996 г., бр. 43, 55 и 124 от 1997 г., бр. 21, 59, 70 и 73 от 1998 г., бр. 64 и 103 от 1999 г., бр. 36, 85 и 92 от 2000 г., бр. 25 от 2001 г., бр. 105 и 113 от 2002 г., бр. 58 и 84 от 2003 г., бр. 28 и 36 от 2004 г., бр. 38, 42, 43, 79 и 86 от 2005 г.) в чл. 126а, ал. 1 се създава буква "т":

"т) по искове по чл. 186 от Закона за защита на потребителите."

§ 22. В Закона за храните (обн., ДВ, бр. 90 от 1999 г.; изм., бр. 102 от 2003 г., бр. 70 от 2004 г., бр. 87 от 2005 г.) се правят следните изменения:

1. В чл. 4 думите "и към стоки, имитиращи храни" се заличават.

2. В чл. 34, ал. 3 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 23. В Закона за пощенските услуги (обн., ДВ, бр. 64 от 2000 г.; изм., бр. 112 от 2001 г., бр. 45 и 76 от 2002 г., бр. 26 от 2003 г., бр. 19 и 88 от 2005 г.) в чл. 66, ал. 1 думите "на основание чл. 59, ал. 3 от Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия" се заличават.

§ 24. В Закона за занаятите (обн., ДВ, бр. 42 от 2001 г.; изм., бр. 112 от 2001 г., бр. 56 от 2002 г.) в чл. 5, ал. 2 и чл. 6 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 25. В Закона за виното и спиртните напитки (обн., ДВ, бр. 86 от 1999 г.; изм., бр. 56 от 2002 г., бр. 16, 108 и 113 от 2004 г.) в чл. 79, ал. 1 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 26. В Закона за паричните преводи, електронните платежни инструменти и платежните системи (ДВ, бр. 31 от 2005 г.) се правят следните изменения:

1. В чл. 16, ал. 4 думите "Закона за защита на потребителите и правилата за търговия" се заменят със "Закона за защита на потребителите".

2. В чл. 69 и чл. 70, ал. 3 от думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с

"Комисията за защита на потребителите".

§ 27. В Закона за туризма (обн., ДВ, бр. 56 от 2002 г.; изм., бр. 119 и 120 от 2002 г., бр. 39 от 2004 г., бр. 28, 39 и 94 от 2005 г.) се правят следните изменения:

1. В чл. 31 думите "неравноправни клаузи по смисъла на чл. 35 и следващите от Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия" се заменят с "неравноправни клаузи по смисъла на чл. 143 от Закона за защита на потребителите".

2. В чл. 59, ал. 3, чл. 64, ал. 1, т. 2, чл. 64б, ал. 1, 2 и 4 и чл. 87, ал. 1 и 2 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 28. В Закона за лекарствата и аптеките в хуманната медицина (обн., ДВ, бр. 36 от 1995 г., бр. 61 от 1996 г. - Решение № 10 на Конституционния съд от 1996 г.; изм., бр. 38 от 1998 г., бр. 30 от 1999 г., бр. 10 от 2000 г., бр. 37 от 2000 г. - Решение № 3 на Конституционния съд от 2000 г.; изм., бр. 59 от 2000 г., бр. 78 от 2000 г. - Решение № 7 на Конституционния съд от 2000 г.; изм., бр. 41 от 2001 г., бр. 107 и 120 от 2002 г.; попр., бр. 2 от 2003 г.; изм., бр. 56, 71 и 112 от 2003 г., бр. 70 и 111 от 2004 г., бр. 37, 76, 85 и 87 от 2005 г.) в чл. 112, ал. 2 и 3 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 29. В Закона за далекосъобщенията (обн., ДВ, бр. 88 от 2003 г.; изм., бр. 19, 77, 88 и 95 от 2005 г.) в чл. 152 и чл. 215, ал. 2 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 30. В Закона за генетично модифицирани организми (обн., ДВ, бр. 27 от 2005 г.; изм., бр. 88 от 2005 г.) в чл. 7, ал. 5, т. 1, буква "ж", чл. 111, чл. 112, ал. 2, чл. 115, ал. 1 и чл. 143, ал. 4 и 6 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 31. В Закона за тютюна и тютюневите изделия (обн., ДВ, бр. 101 от 1993 г.; изм., бр. 19 от 1994 г., бр. 110 от 1996 г., бр. 153 от 1998 г., бр. 113 от 1999 г., бр. 33 и 102 от 2000 г., бр. 110 от 2001 г., бр. 20 от 2003 г., бр. 57 и 70 от 2004 г., бр. 91 и 95 от 2005 г.) в чл. 52, ал. 1, т. 6 и в чл. 52а, ал. 1 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 32. В Закона за движението по пътищата (обн., ДВ, бр. 20 от 1999 г.; изм., бр. 1 от 2000 г., бр. 43, 45 и 76 от 2002 г., бр. 16 и 22 от 2003 г., бр. 6, 70, 85 и 115 от 2004 г., бр. 79 и 92 от 2005 г.) в чл. 166а, ал. 1, чл. 166б, ал. 2 и 3 и чл. 173а, ал. 1 и 2 думите "Комисията по търговия и защита на потребителите" се заменят с "Комисията за защита на потребителите".

§ 33. В Закона за измерванията (обн., ДВ, бр. 46 от 2002 г.; изм., бр. 88 и 95 от 2005 г.) в чл. 75, ал. 2 думите "Закона за защита на потребителите и за правилата за търговия" се заменят със "Закона за защита на потребителите".

§ 34. (Изм. и доп. - ДВ, бр. 53 от 2006 г., изм., бр. 59 от 2006 г., в сила от 21.07.2006 г., бр. 105 от 2006 г.) Законът влиза в сила 6 месеца след обнародването му в "Държавен вестник", с изключение на чл. 3, ал. 3, чл. 68а, чл. 159, чл. 160, чл. 164, ал. 1, т. 7, ал. 2 и 3, чл. 186, ал. 1 и ал. 2, т. 9, чл. 186а, 186б и § 13, т. 22, които влизат в сила от датата на присъединяването на Република България към Европейския съюз.

§ 35. (Изм. – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г., бр. 14 от 2015 г.) Изпълнението на закона се възлага на министъра на икономиката.

Законът е приет от 40-то Народно събрание на 24 ноември 2005 г. и е подпечатан с официалния печат на Народното събрание.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Административнопроцесуалния кодекс

(ДВ, бр. 30 от 2006 г., в сила от 12.07.2006 г.)

.....

§ 55. В Закона за защита на потребителите (ДВ, бр. 99 от 2005 г.) навсякъде думите "Закона за административното производство" се заменят с "Административнопроцесуалния кодекс".

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за кредитните институции

(ДВ, бр. 59 от 2006 г., в сила от 1.01.2007 г.)

.....

§ 36. Законът влиза в сила от деня на влизане в сила на Договора за присъединяване на Република България към Европейския съюз, с изключение на § 35, т. 2, която влиза в сила от деня на обнародването на закона в "Държавен вестник".

ЗАКОН за изменение и допълнение на

Закона за защита на потребителите

(ДВ, бр. 64 от 2007 г., в сила от 8.09.2007 г.)

.....

Допълнителна разпоредба

§ 38. Навсякъде в закона в наименованията на актовете на Европейския съюз съкращението "ЕС" се заменя с "ЕО".

Преходни и заключителни разпоредби

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

§ 40. Заварените висящи производства по чл. 39 се довършват по досегашния ред.

.....

§ 43. Законът влиза в сила един месец след обнародването му в "Държавен вестник".

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ към Закона за съдебната власт

(ДВ, бр. 64 от 2007 г.)

.....

§ 24. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41 и 59 от 2007 г.) в чл. 226, ал. 2 думите "чл. 201" се заменят с "чл. 405".

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение на Закона за туризма

(ДВ, бр. 82 от 2009 г., в сила от 16.10.2009 г.)

.....

§ 30. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30 от 2006 г., бр. 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г. и бр. 23 и 42 от 2009 г.) навсякъде думите "министърът на икономиката и енергетиката", "министъра на икономиката и енергетиката", "заместник-министърът на икономиката и енергетиката" и "Министерството на икономиката и енергетиката" се заменят съответно с "министърът на икономиката, енергетиката и туризма", "министъра на икономиката, енергетиката и туризма", "заместник-министърът на икономиката, енергетиката и туризма" и "Министерството на икономиката, енергетиката и туризма".

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ към Закона за потребителския кредит

(ДВ, бр. 18 от 2010 г., в сила от 12.05.2010 г.)

.....

§ 4. Заварените при влизането в сила на закона висящи производства по отменения Закон за потребителския кредит пред Комисията за защита на потребителите се довършват по досегашния ред.

.....

§ 6. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г. и бр. 23, 42 и 82 от 2009 г.) в чл. 186, ал. 2, т. 9 буква "в" се изменя така:

.....

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

.....

§ 9. Законът влиза в сила от 12 май 2010 г.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение и допълнение на Закона

за приватизация и следприватизационен контрол

(ДВ, бр. 18 от 2010 г., в сила от 5.03.2010 г.)

.....

§ 31. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от 2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г. и бр. 23, 42 и 82 от 2009 г.) в чл. 165, ал. 2 думата "петима" се заменя с "трима".

.....

§ 36. Законът влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

към Закона за изменение и допълнение

на Закона за защита на потребителите

(ДВ, бр. 18 от 2011 г.)

§ 54. Разпоредбите на § 40, т. 2 и § 46 влизат в сила от 1 ноември 2012 г.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение и допълнение на Закона за държавния служител

(ДВ, бр. 38 от 2012 г., в сила от 1.07.2012 г.)

.....

§ 84. (В сила от 18.05.2012 г. - ДВ, бр. 38 от 2012 г.) В срок до един месец от обнародването на този закон в "Държавен вестник":

1. Министерският съвет привежда Класификатора на длъжностите в администрацията в съответствие с този закон;

2. компетентните органи привеждат устройствените актове на съответната администрация в съответствие с този закон.

§ 85. (1) Правоотношенията с лицата от администрациите по Закона за радиото и телевизията, Закона за независимия финансов одит, Закона за електронните съобщения, Закона за Комисията за финансов надзор, Закона за достъп и разкриване на документите и за обявяване на принадлежност на български граждани към Държавна сигурност и разузнавателните служби на Българската народна армия, Закона за отнемане в полза на държавата на имущество, придобито от престъпна дейност, Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси, Кодекса за социално осигуряване, Закона за здравното осигуряване, Закона за подпомагане на земеделските производители и Закона за пътищата се уреждат при условията и по реда на § 36 от преходните и заключителните разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Закона за държавния служител (ДВ, бр. 24 от 2006 г.).

(2) С акта за назначаването на държавния служител се:

1. присъжда определения в Класификатора на длъжностите в администрацията минимален ранг за заеманата длъжност, освен ако служителят притежава по-висок ранг;

2. определя индивидуална основна месечна заплата.

(3) Допълнително необходимите средства за осигурителни вноски на лицата по ал. 2 се осигуряват в рамките на разходите за заплати, възнаграждения и осигурителни вноски по бюджетите на съответните разпоредители с бюджетни кредити.

(4) Министерският съвет да извърши необходимите промени по извънбюджетната сметка на Държавен фонд "Земеделие", произтичащи от този закон.

(5) Органите на управление на Националния осигурителен институт и на Националната

здравноосигурителна каса да извършат необходимите промени по съответните бюджети, произтичащи от този закон.

(6) Неизползваните отпуски по трудовите правоотношения се запазват и не се компенсират с парични обезщетения.

§ 86. (1) В едномесечен срок от влизането в сила на този закон индивидуалната основна месечна заплата на служителя се определя така, че същата, намалена с дължимия данък и задължителните осигурителни вноски за сметка на осигуреното лице, ако са били дължими, да не е по-ниска от получаваната до този момент брутна месечна заплата, намалена с дължимите задължителни осигурителни вноски за сметка на осигуреното лице, ако са били дължими, и дължимия данък.

(2) В брутната заплата по ал. 1 се включват:

1. основната месечна заплата или основното месечно възнаграждение;

2. допълнителни възнаграждения, които се изплащат постоянно заедно с полагащата се основна месечна заплата или основно месечно възнаграждение и са в зависимост единствено от отработеното време.

§ 87. Законът влиза в сила от 1 юли 2012 г. с изключение на § 84, който влиза в сила от деня на обнародването на закона в "Държавен вестник".

ЗАКОН

за изменение и допълнение на

Закона за защита на потребителите

(ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.)

.....

§ 84. В останалите текстове на закона думите "Министерството на икономиката, енергетиката и туризма", "министърът на икономиката, енергетиката и туризма" и "министъра на икономиката, енергетиката и туризма" се заменят съответно с "Министерството на икономиката и енергетиката", "министърът на икономиката и енергетиката" и "министъра на икономиката и енергетиката".

Преходни и заключителни разпоредби

§ 85. Висящите съдебни производства, образувани до 13 юни 2014 г. на основание чл. 46, 52 и 59, се довършват по досегашния ред.

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение на Закона за забрана

на химическото оръжие и за контрол на токсичните

химически вещества и техните прекурсори

(ДВ, бр. 14 от 2015 г.)

.....

§ 15. В Закона за защита на потребителите (обн., ДВ, бр. 99 от 2005 г.; изм., бр. 30, 51, 53, 59, 105 и 108 от

2006 г., бр. 31, 41, 59 и 64 от 2007 г., бр. 36 и 102 от 2008 г., бр. 23, 42 и 82 от 2009 г., бр. 15, 18 и 97 от 2010 г., бр. 18 от 2011 г., бр. 38 и 56 от 2012 г., бр. 15, 27 и 30 от 2013 г. и бр. 61 от 2014 г.) навсякъде думите "Министерството на икономиката и енергетиката", "министърът на икономиката и енергетиката", "министъра на икономиката и енергетиката" и "заместник-министърът на икономиката и енергетиката" се заменят съответно с "Министерството на икономиката", "министърът на икономиката", "министъра на икономиката" и "заместник-министърът на икономиката".

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение и допълнение на

Закона за защита на потребителите

(ДВ, бр. 57 от 2015 г.)

§ 28. Висящите производства пред помирителните комисии, образувани до влизането в сила на този закон, се довършват по досегашния ред.

§ 29. Министърът на икономиката до 9 юли 2018 г. и на всеки четири години след това предоставя на Европейската комисия доклад за развитието и функционирането на органите за АРС.

.....

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

към Закона за изменение и допълнение на Закона за защита

от вредното въздействие на химичните вещества и смеси

(ДВ, бр. 102 от 2015 г.)

§ 32. (1) Издадените до влизането в сила на този закон по реда на отменения чл. 19г, ал. 1 разрешения за пускане на пазара на биоциди запазват своята валидност до изтичането на срока, за който са издадени, при спазване на условията за разрешаване.

(2) Лицата, притежаващи разрешения, извън тези по ал. 1, подават в едномесечен срок от влизането в сила на този закон в Министерството на здравеопазването документи, доказващи, че доставчикът на активните вещества или доставчикът на биоцида е включен в списъка на Европейската агенция по химикали по чл. 95 (1) на Регламент (ЕС) № 528/2012 за продуктовите типове, към които спада биоцидът, които може да бъдат писма за достъп по смисъла на чл. 3 (1), буква "у" от същия регламент, договори, фактури и други.

(3) Ако в едномесечен срок от влизането в сила на този закон лицата, извън тези по ал. 1, не подадат документите по ал. 2 или подадените документи не доказват, че доставчикът на веществата или доставчикът на биоцида е включен в списъка на Европейската агенция по химикали по чл. 95 (1) на Регламент (ЕС) № 528/2012, министърът на здравеопазването отменя издаденото разрешение за пускане на пазара на биоцид.

(4) Издадените до влизането в сила на този закон разрешения за пускане на пазара на биоциди, извън тези по ал. 1, за които са подадени документите по ал. 2, запазват своята валидност до изтичането на срока, за който са издадени, при спазване на условията за разрешаване.

§ 33. (1) Лицата, които до влизането в сила на този закон притежават разрешения за пускане на пазара на биоциди, представляващи смеси по смисъла на Регламент (ЕО) № 1272/2008 (CLP) и класифицирани

съгласно изискванията на наредбата по чл. 5, ал. 2, подават в Министерството на здравеопазването заявление за изменение на разрешението в срок до 1 юни 2017 г., към което прилагат:

1. предложение за класифициране и етикетиране на биоцида съгласно Регламент (ЕО) № 1272/2008 (CLP);

2. резюме на основанията за предложеното класифициране и етикетиране на биоцида, в т.ч. използвани методи, данни, изчисления, критерии и други;

3. документи, потвърждаващи всички данни за химичните съставки и за биоцида, посочени в резюмето, в т.ч. протоколи от изпитвания, информационни листове за безопасност съгласно Приложение II на Регламент (ЕО) № 1907/2006 и други;

4. декларация за идентичност на химичния състав и на всички други данни за биоцида със състава и данните, въз основа на които е издадено първото разрешение;

5. проект на етикет на биоцида на български език;

6. информационен лист за безопасност на биоцида на български език съгласно изискванията на Приложение II на Регламент (ЕО) № 1907/2006.

(2) Документите по ал. 1 се представят на български език, един екземпляр – на хартиен, и три екземпляра – на електронен носител, придружени с декларация за идентичност на представената информация – на хартиен и на електронен носител.

(3) Издадените до влизането в сила на този закон разрешения, за които в срока по ал. 1 са подадени заявления за изменение на разрешението, запазват своята валидност при спазване на условията за разрешаване.

(4) Министърът на здравеопазването отменя издадените до влизането в сила на този закон разрешения, за които в срока по ал. 1 не са подадени заявления за изменение.

(5) Министърът на здравеопазването преразглежда издадените разрешения по ал. 1 в случаите и по реда на чл. 18г.

§ 34. Разпоредбата на чл. 18и, ал. 2 се прилага след създаването на необходимите технически и организационни условия.

§ 35. В тримесечен срок от влизането в сила на този закон Министерският съвет привежда наредбата по чл. 21д, ал. 1 в съответствие с него.

ЗАКОН

за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите

(ДВ, бр. 13 от 2020 г., в сила от 14.02.2020 г.)

.....

Допълнителна разпоредба

§ 42. Този закон предвижда мерки по прилагането на Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004.

Заключителни разпоредби

.....

§ 44. Законът влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник", с изключение на § 2, 3 и 4, които влизат в сила от 1 септември 2020 г.

Приложение № 1
към чл. 156, т. 1
(Ново - ДВ, бр. 18 от 2011 г.,
изм., бр. 30 от 2013 г.,
в сила от 26.03.2013 г.)

Стандартен формуляр за предоставяне на информация за договори за разпределено във времето право на ползване на собственост

Част I.

1. фирмата, правно-организационната форма, ЕИК, седалище и адрес на търговеца - юридическо лице, или имената, единният граждански номер (личният номер или личният номер на чужденец) и адрес за кореспонденция за физическо лице, който/които ще бъде/бъдат страна по договора;

2. кратко описание на продукта, например описание на недвижимия имот;

2.1. същност и съдържание на правото/правата по договора за разпределено във времето ползване на собственост;

3. срок, в който потребителят може да упражни правото си на разпределено във времето ползване на собственост и информация за продължителността на периода, през който потребителят може да упражни това право;

3.1. дата, от която потребителят може да упражни правото си по договора за разпределено във времето ползване на собственост;

3.2. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) когато договорът се отнася за конкретен имот, който е в процес на строителство, се посочва датата, на която ще бъде завършено мястото за настаняване и датата, на която услугите, съоръженията или оборудването ще бъдат завършени и/или предоставени на разположение на потребителя;

4. цената, която потребителят следва да заплати за придобиване на разпределено във времето право на ползване на собственост;

4.1. информация за допълнителните задължителни разходи, които произтичат от договора за разпределено във времето право на ползване на собственост; вида на разходите и посочване на дължимите суми, например годишни вноски, други периодични такси, специални такси, местни данъци;

5. информация за основните услуги, предоставени на потребителя, например: електричество, вода, поддръжка, събиране на отпадъци и размер на сумата, която потребителят трябва да заплати за тяхното ползване;

5.1. информация за общите съоръжения и оборудване, предоставени на разположение на потребителя, например басейн, сауна и други;

5.2. информация дали общите съоръжения и оборудване са включени в разходите за предоставяне на основни услуги по т. 5;

5.3. когато общите съоръжение и оборудване не са включени в разходите за предоставяне на основни услуги по т. 5, се посочва какво е включено в тях и за какво трябва да се плаща;

6. наличие на възможност за присъединяване на потребителя към схема за замяна на разпределено във времето право на ползване на собственост;

6.1. когато е възможно присъединяването на потребителя към схема за замяна на разпределено във времето право на ползване на собственост, се посочва наименованието на схемата за замяна;

6.2. информация за разходите на потребителя за участието му в разпределено във времето право на ползване на собственост или в схемата за замяна;

7. информация дали търговецът е подписал кодекс за добра търговска практика и, в случай че е подписал такъв, къде може да бъде намерен.

Част II. Обща

информация за следните права на потребителя: 1. потребителят има право да се откаже от договора за разпределено във
времето ползване на собственост, без да посочва причина, в срок
14 календарни дни считано от датата на:

а) сключване на договора, или

б) сключване на всеки обвързващ предварителен договор, или

в) получаване на тези договори, ако това стане по-късно;

2. в периода, през който потребителят може да упражни правото си на
отказ от сключения договор, е забранено извършването на авансово
плащане от страна на потребителя;

3. забраната за извършване на авансово плащане по т. 2 се отнася за
всички видове престации, в т.ч. за плащането и предоставянето на
гаранции, за блокирането на пари по сметки, за изричното признаване на
задължения, и се отнася не само за плащанията към търговеца, но и към
трети страни;

4. потребителят не дължи каквито и да е разходи и не поема други
задължения с изключение на изрично посочените в договора;

5. съгласно международното частно право приложимият закон към договора
за разпределено във времето право на ползване на собственост може да
бъде различен от закона на държавата - членка на Европейския съюз, в
която потребителят пребивава или в която той има постоянно
местожителство, и че евентуалните съдебни спорове могат да се отнасят
пред съдилища, различни от съдилищата на държавата членка, в която
потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство.

Подпис на потребителя: Част III. Допълнителна информация, която потребителят има право да
получи, и посочване къде може да бъде намерена, например в коя глава на
общата брошура се намира тази информация, ако тя не е предоставена
по-долу. 1. Информация за придобитите права

1.1. информация относно условията за упражняване правото на
разпределено във времето ползване на собственост на територията на
държавата членка или на държавите - членки на Европейския съюз, на
която/които се намира/намират съответният обект/обекти на собственост;
информация дали тези условия са били изпълнени, както и информация кои
условия все още не са изпълнени;

1.2. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.)
информация за всяко ограничаване възможността на потребителя да използва
някое от местата за настаняване, когато договорът му предоставя право на
избор измежду различни места за настаняване. 2. Информация за обектите на собственост

2.1. точно и подробно описание на недвижимия имот и неговото
местонахождение, когато договорът се отнася за конкретен недвижим имот;

2.2. подходящо описание на различните обекти на собственост и на
тяхното местонахождение, когато договорът се отнася за няколко обекта
на собственост;

2.3. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.)
подходящо описание на мястото за настаняване и неговите съоръжения,
предоставени на разположение на потребителя, когато договорът се отнася за
място за настаняване, различно от недвижим имот;

2.4. информация за услугите, например електричество, вода, поддръжка,
събиране на отпадъци, до които потребителят има достъп или ще му бъде
предоставен такъв, и при какви условия;

2.5. информация за общите съоръжения, като плувен басейн, сауна и
други, до които потребителят има достъп или може да му бъде предоставен
такъв, и при какви условия. 3. (Изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.)
Когато е приложимо, допълнителни изисквания за предоставяне на информация
по отношение на местата за настаняване, чието строителство не е завършено

3.1. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.)
степен на завършеност на мястото за настаняване и на услугите, които правят
имота готов за експлоатация (присъединяване на имота към обществената
инфраструктура (електричество, В и К, телефон), и степен на завършеност на
всички съоръжения, до които потребителят ще има достъп;

3.2. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.)
краен срок за завършване строителството на мястото за настаняване и за
присъединяване на имота към обществената инфраструктура (електричество, В
и К, телефон), както и очакваният краен срок за завършване строителството
на съоръженията, до които потребителят ще има достъп;

3.3. номер на издаденото разрешително за строеж, наименование и пълен

адрес на контролния орган, извършващ строителния надзор;

3.4. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) информация за предоставени гаранции от страна на търговеца за своевременното завършване строителството на мястото за настаняване или за възстановяване на направените от потребителя плащания, когато имотът не бъде завършен, и когато е приложимо - информация относно условията за прилагане на тези гаранции. 4. Информация за разходите

4.1. точно и подходящо описание на всички разходи, свързани с договора за разпределено във времето право на ползване на собственост;

4.2. информация как разходите по т. 4.1 ще бъдат начислени на потребителя и информация за реда и начина, включително срока, в който те могат да бъдат увеличени;

4.3. информация за начина, по който се изчислява стойността на разходите, свързани с обитаване на недвижимия имот;

4.4. информация за задължителни законови разходи (например данъци и такси) и за общи административни разходи, например разходи за управление, поддръжка и ремонт на имота;

4.5. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) когато е приложимо, информация дали имотът е обременен с ипотеки, тежести или други ограничени вещни права върху правото на собственост за мястото за настаняване и информация дали тежат каквито и да е други задължения върху него. 5. Информация за прекратяването на договора

5.1. когато е приложимо, информация относно начините за прекратяване на допълнителните договори и за последиците от това;

5.2. информация относно условията за прекратяване на договора, последиците от неговото прекратяване и отговорността на потребителя за евентуалните разходи, които биха могли да възникнат от прекратяване на договора. 6. Допълнителна информация

6.1. информация за начина, по който са организирани поддръжката и ремонтът на недвижимия имот, неговото стопанисване и управление, в т.ч. информация дали потребителят може да повлияе и да участва във вземането на решения по тези въпроси;

6.2. информация за наличието на възможност за потребителя да участва в схема за препродажба на своето разпределено във времето право на ползване на собственост;

6.3. информация за съответната схема по т. 6.2 и посочване на разходите, свързани с препродажба посредством наличната схема;

6.4. информация за езика/езиците за осъществяване на комуникация с търговеца във връзка с договора, например относно решения, касаещи управлението на собствеността, увеличаване на разходите и разглеждане на запитвания и жалби на потребители;

6.5. когато е приложимо, информация за наличието на възможност за извънсъдебно разрешаване на спорове.

Потвърждение за получаване на информацията:

Подпис на потребителя:

Приложение № 2

към чл. 156, т. 2
(Ново - ДВ, бр. 18 от 2011 г.,
изм., бр. 30 от 2013 г.,
в сила от 26.03.2013 г.)

Стандартен формуляр за предоставяне на информация за договори за дългосрочни ваканционни продукти

Част I. 1. фирмата, правно-организационната форма, ЕИК, седалище и адрес на търговеца - юридическо лице, или имената, единният граждански номер (личният номер или личният номер на чужденец) и адрес за кореспонденция за физическо лице, който/които ще бъде/бъдат страна по договора;

2. кратко описание на продукта;

2.1. същност и съдържание на правото/правата по договора за дългосрочни ваканционни продукти;

3. срок, в който потребителят може да упражни правото си по договора за дългосрочни ваканционни продукти, и когато е необходимо, информация за продължителността на периода, през който потребителят може да упражни това право;

3.1. дата, от която потребителят може да започне да упражнява правото си по договора за дългосрочни ваканционни продукти;

4. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) цената, която потребителят следва да заплати за придобиване на

правото или на правата по договора за дългосрочни ваканционни продукти, включително информация за повтарящите се допълнителни разходи, които е възможно да бъдат за сметка на потребителя, в резултат на предоставеното му право на достъп до мястото за настаняване, до транспорт и до всеки друг вид продукт или услуга, свързани с тях, както следва:

а) график за разсрочено плащане на цената, определена в договора, при който дължимата сума е разделена на равни по стойност вноски за целия срок на договора, и информация за датите, на които вноските трябва да бъдат платени;

б) информация, че след изтичане на първата година на договора е възможно стойността на следващите плащания да бъде коригирана с оглед запазване реалната стойност на разсрочените плащания, например за отчитане на инфлацията;

в) информация за допълнителните задължителни разходи по договора за дългосрочни ваканционни продукти, вида на разходите и дължимите суми, например годишни вноски за членство;

5. информация за основните услуги, предоставени на потребителя, например отстъпки при настаняване в хотел и осигуряване на самолетни билети на преференциални цени;

5.1. информация за това, дали основните услуги по договора за дългосрочни ваканционни продукти са включени в разходите по т. 4 по отношение на годишните вноски;

5.2. когато основните услуги по договора не са включени в разходите, отразени в годишната вноска, се посочва кои услуги са включени и кои не, например в годишната вноска е включен престой с три нощувки и всяка друга нощувка се заплаща отделно;

6. информация дали търговецът е подписал кодекс за добра търговска практика и, в случай че е подписал такъв, къде може да бъде намерен. Част II. Обща информация за следните права на потребителите 1. потребителят има право да се откаже от договора за дългосрочни ваканционни продукти, без да посочва причина, в срок 14 календарни дни считано от датата на:

а) сключване на договора, или

б) сключване на обвързващ предварителен договор, или

в) получаване на тези договори, ако това стане по-късно;

2. в периода, през който потребителят може да упражни правото си на отказ от договора за дългосрочни ваканционни продукти, е забранено извършването на авансово плащане от страна на потребителя;

3. забраната за извършване на авансови плащания по т. 2 се отнася за всички видове престации, в т.ч. за плащането и предоставянето на гаранции, за блокиране на пари по сметки, за изричното признаване на задължения, и се отнася не само за плащания към търговеца, но и към трети страни;

4. потребителят има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи предизвестие в срок 14 календарни дни считано от датата на получаване на поканата за плащане от страна на търговеца за всяка годишна вноска;

5. потребителят не дължи каквито и да е разходи и не поема други задължения с изключение на изрично посочените в договора;

6. съгласно международното частно право приложимият закон към договора за дългосрочни ваканционни продукти може да бъде различен от закона на държавата - членка на Европейския съюз, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство, и че евентуалните съдебни спорове могат да се отнасят пред съдилища, различни от съдилищата на държавата членка, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство.

Подпис на потребителя: Част III. Допълнителна информация, която потребителят има право да получи, и посочване къде може да бъде намерена, например в коя глава на общата брошура се намира тази информация, ако тя не е предоставена по-долу 1. Информация за придобитите права

1.1. точно и подходящо описание на намалението на цената за потребителя при извършване на следващи резервации, придружено с примери на подобни неотдавнашни предложения;

1.2. информация относно ограниченията за упражняване правата на потребителя, като например ограничена наличност или валидност на

предложението, съгласно принципа на обслужване на потребителите по реда на постъпване на тяхното съгласие за приемане предложението на търговеца или предоставяне намаление на цената и на специални промоции на ваканционния продукт само за определен период от време. 2. Информация за прекратяването на договора

2.1. когато е приложимо, информация за начина на прекратяване на допълнителните договори и за последиците от това;

2.2. информация относно условията за прекратяване на договора, последиците от неговото прекратяване и отговорността на потребителя за евентуалните разходи, които могат да възникнат от прекратяването на договора. 3. Допълнителна информация

3.1. информация за езика/езиците за осъществяване на комуникация с търговеца във връзка с договора, например по отношение на разглеждането на запитвания и жалби на потребители;

3.2. когато е приложимо, информация за наличието на възможност за извънсъдебно разрешаване на спорове.

Потвърждение за получаване на информацията:

Подпис на потребителя:

Приложение № 3

към чл. 156, т. 3

(Ново - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Стандартен формуляр за предоставяне на информация за договори за препродажба Част I. 1. фирмата, правно-организационната форма, ЕИК, седалище и адрес на
търговеца - юридическо лице, или имената, единният граждански номер (личният номер или личният номер на чужденец) и адрес за кореспонденция за физическо лице, който/които ще бъде/бъдат страна по договора;

2. кратко описание на предоставяните услуги, например маркетинг;

3. срок на договора за препродажба;

4. информация за цената, която потребителят следва да заплати за получаване на услугите по договора;

4.1. информация за допълнителните задължителни разходи, които произтичат от договора за препродажба; вид на разходите и посочване на дължимите суми, например местни данъци, нотариални такси и разходи, разходи за реклама;

5. информация дали търговецът е подписал кодекс за добра търговска практика и, в случай че е подписал такъв, къде може да бъде намерен. Част II. Обща информация за следните права на потребителя: 1. потребителят има право да се откаже от договора за препродажба, без
да посочва причина, в срок 14 календарни дни считано от датата на:

а) сключване на договора, или

б) сключване на обвързващ предварителен договор, или

в) получаване на тези договори, ако това стане по късно;

2. забранено извършването на авансово плащане от страна на потребителя до момента на осъществяване на действителната продажба или до прекратяване на договора по друг начин;

3. забраната за извършване на авансово плащане по т. 2 се отнася за всички видове престации, в т.ч. за плащането и предоставянето на гаранции, за блокиране на пари по сметки, за изричното признаване на задължения, и се отнася не само за плащанията към търговеца, но и към трети страни;

4. потребителят не дължи каквито и да са разходи и не поема други задължения с изключение на изрично посочените в договора;

5. съгласно международното частно право приложимият закон към договора за дългосрочни ваканционни продукти може да бъде различен от закона на държавата - членка на Европейския съюз, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство, и че евентуалните съдебни спорове могат да се отнасят пред съдилища, различни от съдилищата на държавата членка, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство.

Подпис на потребителя: Част III. Допълнителна информация, която потребителят има право да
получи, и посочване къде може да бъде намерена, например в коя глава на общата брошура се намира тази информация, ако тя не е предоставена по-долу 1. информация относно условията за прекратяване на договора за препродажба, последиците от неговото прекратяване и отговорността на потребителя за евентуалните разходи, които могат да възникнат от

прекратяването на договора;

2. информация за езика/езиците и за осъществяване на комуникация с търговеца във връзка с договора, например по отношение на разглеждането на запитвания и жалби на потребители;

3. когато е приложимо, информация за наличието на възможност за извънсъдебно решаване на спорове.

Потвърждение за получаване на информацията:

Подпис на потребителя:

Приложение № 4

към чл. 156, т. 4
(Ново - ДВ, бр. 18 от 2011 г.,
изм., бр. 30 от 2013 г.,
в сила от 26.03.2013 г.)

Стандартен формуляр за предоставяне на информация за договори за замяна

Част I.

1. фирмата, правно-организационната форма, ЕИК, седалище и адрес на търговеца - юридическо лице, или имената, единният граждански номер (личният номер или личният номер на чужденец) и адрес за кореспонденция за физическо лице, който/които ще бъде/бъдат страна по договора;

2. кратко описание на продукта;

2.1. същност и съдържание на правото/правата по договора за замяна;

3. срок, в който потребителят може да упражни правото си по договора за замяна, и когато е необходимо, информация за продължителността на периода, през който потребителят може да упражни това право;

3.1. дата, от която потребителят може да упражни правото си по договора за замяна;

4. цената, която потребителят следва да заплати за разходите за присъединяване към схемата за замяна;

4.1. информация за допълнителните задължителни разходи, които произтичат от договора за замяна; вид на разходите и посочване на дължимите суми, например разходи за подновяване на членство, други повтарящи се разходи, специални такси, местни данъци;

5. информация за основните услуги, предоставени на потребителя;

5.1. информация дали основните услуги са включени в разходите по т. 4;

5.2. когато основните услуги не са включени в разходите по т. 4, се посочва какво е включено в тях и какво не е (видът на разходите и обозначаване на тяхната стойност, например приблизителна цена, която трябва да заплати потребителят за извършване на индивидуалните сделки по замяната, в т.ч. всички допълнителни разходи);

6. информация дали търговецът е подписал кодекс за добра търговска практика и, в случай че е подписал такъв, къде може да бъде намерен.

Част II. Обща информация за следните права на потребителя:

1. потребителят има право да се откаже от договора за замяна, без да посочва причина, в срок 14 календарни дни считано от датата на:

а) сключване на договора, или

б) сключване на обвързващ предварителен договор, или

в) получаване на тези договори, ако това стане по-късно;

2. когато договорът за замяна се предлага заедно и по едно и също време с договор за разпределено във времето право на ползване на собственост, и към двата договора се прилага само един 14-дневен срок, през който потребителят може да упражни правото си на отказ от двата договора;

3. в периода, през който потребителят може да упражни правото си на отказ от договора за замяна, е забранено извършването на авансово плащане от страна на потребителя;

4. забраната за извършване на авансово плащане по т. 3 се отнася за всички видове престации, в т.ч. за плащането и предоставянето на гаранции, за блокирането на пари по сметки, за изричното признаване на задължения, и се отнася не само за плащания към търговеца, но и към трети страни;

5. потребителят не дължи каквито и да е разходи и не поема други задължения с изключение на изрично посочените в договора;

6. съгласно международното частно право приложимият закон към договора за дългосрочни ваканционни продукти може да бъде различен от закона на държавата - членка на Европейския съюз, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство, и че евентуалните съдебни спорове могат да се отнасят пред съдилища, различни от съдилищата на държавата членка, в която потребителят пребивава или в която той има постоянно местожителство.

Подпис на потребителя: Част III. Допълнителна информация, която потребителят има право да получи, и посочване къде може да бъде намерена, например в коя глава на общата брошура се намира тази информация, ако тя не е предоставена по-долу 1. Информация за придобитите права

1.1. информация за начина на действие на схемата за замяна, за възможностите и начина на нейното извършване;

1.2. информация за стойността на разпределеното във времето право на ползване на собственост на потребителя в схемата за замяна и посочване на конкретни възможности за извършване на замяна;

1.3. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) информация за броя на наличните места за настаняване, броя на участниците, включени в схемата за замяна, в т.ч. информация за всяко ограничаване възможността на потребителя да ползва избраното от него място за настаняване, например през определени периоди от годината, евентуално за необходимостта от извършване на резервация дълго време преди ползването на мястото за настаняване и за всяко ограничаване на избора, произтичащ от разпределеното във времето право на ползване на собственост, с което потребителят участва в схемата за замяна. 2. Информация за обектите на собственост

2.1. кратко и подходящо описание на обектите на собственост и тяхното местонахождение;

2.2. (изм. - ДВ, бр. 30 от 2013 г., в сила от 26.03.2013 г.) подходящо описание на мястото за настаняване и на съоръженията, както и посочване къде потребителят може да получи допълнителна информация, когато договорът за замяна се отнася за място за настаняване, което е различно от недвижим имот. 3. Информация за разходите

3.1. информация за задължението на търговеца да предостави подробна информация на потребителя преди организирането на замяната за всяка предложена възможност за замяна и за всички допълнителни разходи, свързани с нея, които се дължат от потребителя. 4. Информация за прекратяването на договора

4.1. когато е приложимо, информация за начина на прекратяване на допълнителните договори и за последиците от това;

4.2. информация относно условията за прекратяване на договора, последиците от неговото прекратяване и отговорността на потребителя за евентуалните разходи, които могат да възникнат от прекратяването на договора. 5. Допълнителна информация

5.1. информация за езика/езиците за осъществяване на комуникация с търговеца във връзка с договора, например по отношение на разглеждането на запитвания и жалби на потребители;

5.2. когато е приложимо, информация за наличието на възможност за извънсъдебно разрешаване на спорове.

Потвърждение за получаване на информацията:

Подпис на потребителя:

Приложение № 5

към чл. 161г, т. 5

(Ново - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) ОТДЕЛЕН СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА УЛЕСНЯВАНЕ УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВОТО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА I. Право на отказ от сключения договор

Част първа от формуляра съдържа информация за следните права на потребителя: 1. потребителят има право да се откаже от настоящия договор, без да посочва причина, в срок 14 календарни дни;

2. правото на отказ от договора започва да тече считано от ..... (попълва се от търговеца преди предоставянето на формуляра на потребителя);

3. когато потребителят не получи настоящия формуляр, срокът за упражняване правото на отказ започва да тече от момента, в който получи пълната информация, като този срок не може да бъде по-дълъг от една година и 14 календарни дни;

4. когато потребителят не получи цялата задължителна преддоговорна информация за съответния договор, срокът за упражняване правото на отказ започва да тече от момента на получаване на пълната информация, като този срок не може да бъде по-дълъг от 3 месеца и 14 календарни дни;

5. за да упражни правото си на отказ от сключения договор, потребителят уведомява търговеца на посочените от него по-долу име и адрес за своето решение; уведомяването се извършва на траен носител, например писмо, изпратено по пощата или по електронна поща; за да упражни правото си на

отказ от договора, потребителят може да използва и настоящия формуляр, но това не е задължително;

6. когато потребителят упражни правото си на отказ от договора, той не дължи каквито и да са разходи;

7. информация, че в допълнение към правото на отказ от сключения договор е възможно националното законодателство на държавите - членки на Европейския съюз, да предоставя допълнителни права на потребителя, например правото да прекрати договора в случай на непредоставяне на информация от страна на търговеца. II. Забрана за авансово плащане Част втора от формуляра съдържа информация за следните права на потребителя: 1. в периода, през който потребителят може да упражни правото си на отказ от договора, е забранено извършването на авансово плащане от страна на потребителя;

2. забраната за извършване на авансово плащане по т. 1 се отнася за всички видове престации, в т.ч. за плащането и предоставянето на гаранции, за блокирането на пари по сметки, за изричното признаване на задължения, и се отнася не само за плащанията към търговеца, но и към трети страни. III. Уведомление за отказ от сключения договор Част трета съдържа следните реквизити: 1. до ..... (име и адрес на търговеца)

2. с настоящото долуподписаният/те .....

Ви уведомявам, че се отказвам от договора

3. дата на сключване на договора .....

4. име на потребителя/ите .....

5. адрес/и на потребителя/ите .....

6. подпис на потребителя/ите .....

7. дата на уведомяването .....

Указания за попълване на раздел III

1. попълва се от търговеца преди предоставяне на формуляра на потребителя;

2. попълва се от потребителя/ите, когато настоящият формуляр се използва за упражняване правото на отказ; посочват се трите имена на потребителя/ите;

3. попълва се от търговеца и се посочва датата на сключване на договора;

4. попълва се от потребителя/ите, когато настоящият формуляр се използва за упражняване правото на отказ;

5. попълва се от потребителя/ите, когато настоящият формуляр се използва за упражняване на правото на отказ;

6. попълва се от потребителя/ите само когато настоящият формуляр се използва за упражняване правото на отказ; подписва се от потребителя/ите само ако уведомяването е извършено на хартиен носител;

7. попълва се от потребителя/ите, когато настоящият формуляр се използва за упражняване правото на отказ.

Потвърждение за получаване на информацията:

Подпис на потребителя/ите:

Приложение № 6

към чл. 47, ал. 1, т. 8 и чл. 52, ал. 2 и 4
(Ново - ДВ, бр. 61 от 2014 г.,
в сила от 25.07.2014 г.)

Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора:

(попълнете и изпратете настоящия формуляр единствено ако желаете да се откажете от договора)

– До (името на търговеца, неговият географски адрес и когато е приложимо, номерът на факса му и електронният му адрес се попълват от търговеца):

– С настоящото уведомявам/уведомяваме*, че се отказвам/отказваме* от сключения от мен/нас* договор за покупка на следните стоки*/за предоставяне на следната услуга*

– Поръчано на*/получено на*

– Име на потребителя/ите

– Адрес на потребителя/ите

– Подпис на потребителя/ите (само в случай, че настоящият формуляр е на хартия)

– Дата

---

* Ненужното се зачертава.

Приложение № 7
към чл. 47, ал. 4
(Ново - ДВ, бр. 61 от 2014 г.,
в сила от 25.07.2014 г.)

Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Стандартни указания за отказ:

I. Право на отказ от договора от разстояние или извън търговския обект.

II. Имате право да се откажете от настоящия договор, без да посочвате причини за това, в срок 14 дни.

III. Срокът за отказ е 14 дни считано от дата (попълва се датата съгласно видовете договор, посочени в т. 1, букви "а", "б", "в", "г" или "д" от Указанията за попълване).

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите (за Вашето име, географски адрес и ако имате такива, телефонен номер, факс и електронен адрес, съгласно т. 2 от Указанията за попълване) и за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата, факс или електронна поща).

Можете да използвате приложения стандартен формуляр за отказ, но това не е задължително.

(предоставя се възможност за избор на опция за уведомяване на търговеца от страна на потребителя при упражняването на правото му на отказ съгласно опциите, посочени в т. 3 от Указанията за попълване).

За да спазите срока за отказ от договора, е достатъчно да изпратите съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на срока за отказ от договора.

IV. Действие на отказа.

Ако се откажете от настоящия договор, ние ще Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на допълнителни разходи, свързани с избран от Вас начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган от нас), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни считано от датата, на която ни информирате за Вашето решение за отказ от настоящия договор. Ще извършим възстановяването, като използваме същото платежно средство, използвано от Вас при първоначалната трансакция, освен ако Вие изрично не се съгласите за друг начин; във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Вас. (при договор за продажба, в който не сте предложили да приберете стоките в случай на отказ, се попълва текстът, посочен в т. 4 от Указанията за попълване).

В случаите, когато потребителят е получил стоки във връзка с договора (може да бъде добавен съответният текст съгласно т. 5, букви "а", "б" или "в" от Указанията за попълване).

При договорите за предоставяне на услуги или за доставка на вода, газ, електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или определено количество, или за централно отопление (добавя се текстът, посочен в т. 6 от Указанията за попълване).

Указания за попълване:

1. Попълнете един от следните текстове в кавички:

а) при договорите за услуга или за доставка на вода, газ или електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, за централно отопление или за цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител: "датата, на която е сключен договорът.";

б) при договор за продажба: "датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките.";

в) при договор, съгласно който потребителят поръчва много стоки с една поръчка, които се доставят поотделно: "датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на последната стока.";

г) при договор, съгласно който се доставя стока, която се състои от множество партиди или части: "датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на последната партида или част.";

д) при договор за редовна доставка на стоки в продължение на определен период от време: "датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на първата стока."

2. Попълнете Вашето име, географски адрес и ако имате такива, телефонен номер, факс и електронен адрес.

3. Ако давате възможност на потребителя по електронен път да попълни и подаде информация за своя отказ от договора на Вашия уебсайт, попълнете следното:

"Можете също така да попълните и подадете по електронен път стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление за отказ на нашия уебсайт (добавете интернет адрес). Ако използвате тази възможност, ние незабавно ще Ви изпратим на траен носител (например по електронна поща) съобщение за потвърждение на получаването на отказа."

4. При договор за продажба, в който не сте предложили да приберете стоките в случай на отказ, попълнете следното:

"Имаме право да отложим възстановяването на плащанията до получаване на стоките обратно или докато не ни представите доказателства, че сте изпратили обратно стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано."

5. Ако потребителят е получил стоки във връзка с договора:

(а) добавете или:

– "Ние ще приберем стоките", или

– "Очакваме да ни изпратите или да върнете обратно стоките на нас или на…. (добавете името и географския адрес, когато е приложимо, на лицето, упълномощено от Вас да получи стоките) без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни след деня, в който сте ни информирали за отказа си от настоящия договор.

Срокът се счита за спазен, ако ни изпратите обратно стоките преди изтичането на 14-дневния срок.";

(б) добавете:

– "Ние поемаме разходите по връщане на стоките.";

– "Вие трябва да поемете преките разходи по връщане на стоките.";

– ако в договор от разстояние не предлагате да поемете разходите по връщането на стоките и поради своето естество стоките не могат да бъдат върнати по обичаен начин по пощата: "Вие ще трябва да поемете преките разходи по връщане на стоката _____ лв. (добавете сумата).", или, ако разходите по връщане на стоките не могат да бъдат изчислени предварително в разумни граници: "Вие трябва да поемете преките разходи по връщане на стоките. Разходите се очаква да не надвишат приблизително _____ лв. (добавете сумата).", или

– ако при договор извън търговски обект естеството на стоките не позволява те да бъдат върнати по обичаен начин по пощата и ако те са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора: "Ще приберем стоките за наша сметка.", и

(в) добавете: "Вие отговаряте единствено за намаляване стойността на стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране."

6. При договорите за предоставяне на услуги или за доставка на вода, газ, електрическа енергия, когато те не се предлагат за продажба, опаковани в ограничен обем или в определено количество, или за централно отопление, добавете следното:

"Ако сте поискали предоставянето на услугите или доставката на вода/газ/електрическа енергия/централно отопление (ненужното се зачертава) да започне по време на срока за отказ, ще ни платите сумата, която е пропорционална на предоставеното до момента, в който сте ни уведомили, че упражнявате правото си на отказ от настоящия договор, спрямо общата сума по договора."