Сборник съдебна практика

ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ГЕНЕРАЛНИЯ АДВОКАТ
A. BIONDI
представено на 18 септември 2025 година [1]

**Дело C-564/24**

**Eisenberger Gerüstbau GmbH**
**срещу**
**JK**

(Преюдициално запитване, отправено от Kammergericht (Висш областен съд Берлин, Германия)

„Преюдициално запитване — Договор от разстояние, сключен между търговец и потребител — Право на отказ на потребителя — Право на обезщетение в полза на търговеца — Установяване на контакт между потребителя и търговеца чрез трето лице, упълномощено от потребителя“

## I. Въведение

1. Въпросите относно тълкуването на Директива 2011/83 [2], поставени от националната юрисдикция, се отнасят главно до определението на понятието „договор от разстояние“ и до начина, по който да се постигне правилният баланс между различните цели, преследвани от законодателя на Съюза, в случай на отказ от страна на потребителя. Основната цел на Директивата е очевидна: защита на потребителите. Тя обаче трябва да бъде съобразена с необходимостта от запазването на правната сигурност и добросъвестността между страните в договорните отношения. Следователно разглежданият случай дава възможност на Съда да изясни важни аспекти от прилагането на Директивата.

2. С въпросите си запитващата юрисдикция по същество пита дали понятието „договор от разстояние“ по член 2 от Директива 2011/83 може да обхване и случай, при който преди сключването на договора потребителят е ползвал помощта на трето лице, и дали евентуални последващи споразумения за допълнителни услуги може да бъдат квалифицирани като договор от разстояние. И накрая, въпросът, който ми се струва най-важен, се отнася до случая, в който потребителят се отказва от договора след изпълнението му, въпреки че не разполага с изискваната от закона информация за отказ;

[1] Език на оригиналния текст: италиански.

[2] Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година 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, 2011 г., стр. 64), изменена с Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. (ОВ L 326, 2015 г., стр. 1) и с Директива (ЕС) 2019/2161 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 г. (ОВ L 328, 2019 г., стр. 7).

възниква въпросът дали той може да бъде задължен да възстанови разходите на търговеца в разумен размер, тъй като в противен случай това може да представлява злоупотреба с права.

## II. Правна уредба

### *A. Правото на Европейския съюз*

3. Член 2 от Директива 2011/83 предвижда следното:

„За целите на настоящата директива:

1. „потребител“ означава всяко физическо лице, което като страна по договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива, действа извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия;

2. „търговец“ означава всяко физическо лице или юридическо лице, независимо дали е частна или държавна собственост, което действа, включително чрез посредничеството на друго лице, действащо от негово име или за негова сметка, за цели, които влизат в рамките на неговата търговска или стопанска дейност, занаят или професия във връзка с договори, попадащи в приложното поле на настоящата директива; […]

7. „договор от разстояние“ означава всеки договор, сключен между търговеца и потребителя в рамките на 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 и момента на сключване на договора“.

4. Член 6 от тази директива, озаглавен „Изисквания за предоставяне на информация при договорите от разстояние и договорите извън търговския обект“, гласи следното:

„1. Преди потребителят да се обвърже с договор от разстояние или договор извън търговския обект, или от съответно предложение за сключване на договор, търговецът предоставя на потребителя по ясен и разбираем начин следната информация: […]

з) когато съществува право на отказ, условията, срока и процедурите за неговото упражняване в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б;

и) когато е приложимо, обстоятелството, че потребителят ще трябва да поеме разходите за връщане на стоките в случай на отказ, а за договорите от разстояние, ако поради своето естество стоките не могат обичайно да бъдат върнати по пощата, разходите за връщане на стоките;

й) указанието, че в съответствие с член 14, параграф 3 потребителят е длъжен да плати на търговеца разходи в разумни граници в случаите, когато потребителят упражнява правото си на отказ след отправяне на искане в съответствие с член 7, параграф 3 или член 8, параграф 8;

к) когато правото на отказ не е предвидено в съответствие с член 16, потребителят се уведомява, че не може да ползва право на отказ или, когато е приложимо, за обстоятелствата, при които потребителят губи правото си на отказ; […]“.

5. Член 9, параграф 1, озаглавен „Право на отказ“, предвижда следното:

„1. Освен когато са приложими изключенията, предвидени в член 16, потребителят разполага със срок от 14 дни за отказ от договор от разстояние или от договор извън търговския обект, без да посочва причини за това и без да заплаща никакви разходи, с изключение на разходите, предвидени в член 13, параграф 2 и член 14“.

6. Член 10, озаглавен „Непредоставяне на информация относно правото на отказ“, гласи следното:

„1. Ако търговецът не е информирал потребителя за правото му на отказ, както се изисква съгласно член 6, параграф 1, буква з), срокът за отказ изтича 12 месеца след края на първоначалния срок за отказ, определен съгласно член 9, параграф 2.

2. Ако търговецът е предоставил на потребителя информацията, предвидена в параграф 1 от настоящия член в срок от 12 месеца, считано от деня, посочен в член 9, параграф 2, срокът за отказ изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а, след 30 дни след деня, в който потребителят е получил тази информация“.

7. Член 12, озаглавен „Действие на отказа“, предвижда:

„Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните:

а) да изпълнят договора от разстояние или договора извън търговския обект; или

б) да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект в случаите, когато потребителят е направил предложение“.

8. Член 13, параграф 1, озаглавен „Задължения на търговеца в случай на отказ“, гласи следното:

„1. Търговецът възстановява всички суми, получени от потребителя, включително, ако е приложимо, разходите за доставка, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора в съответствие с член 11.

[…]“.

9. Член 14, параграф 4, буква а), озаглавен „Задължения на потребителя в случай на отказ“, предвижда следното:

„4. Потребителят не дължи разходи за:

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

i) търговецът не е предоставил информация съгласно член 6, параграф 1, буква з) или й); или

ii) потребителят не е поискал изрично изпълнението да започне по време на срока за отказ в съответствие с член 7, параграф 3 и член 8, параграф 8; или […]“.

### *Б. Германското право*

10. Член 242 от Bürgerliches Gesetzbuch [3] (Граждански кодекс, наричан по-нататък „BGB“) предвижда следното:

„Длъжникът трябва да изпълнява задълженията си добросъвестно, съобразно изискванията на добрите нрави“.

11. Член 312c от BGB, озаглавен „Договори от разстояние“, гласи следното:

„(1) „Договори от разстояние“ означава договори, при които търговецът или лице, действащо от негово име или за негова сметка, и потребителят използват за преговори и сключване на договора единствено средства за комуникация от разстояние, освен когато сключването на договора се извършва в рамките на организирана система за дистанционна продажба или предоставяне на услуги.

(2) Средства за комуникация от разстояние по смисъла на този закон са всички средства за комуникация, които могат да се използват за подготовка или сключване на договор, без страните по договора да присъстват физически по едно и също време, като например писма, каталози, телефонни обаждания, факс, електронна поща, съобщения, изпратени чрез мобилна телефонна услуга (SMS), както и радиоразпространение и медийни услуги“.

12. Член 357 от BGB, озаглавен „Правни последици при отказ от договори, сключени извън търговския обект и от разстояние, с изключение на договорите за финансови услуги“, предвижда следното:

„(1) Получените престации трябва да се върнат най-късно в 14-дневен срок.

[…]

[3] Граждански кодекс в редакцията, обнародвана на 2 януари 2002 г. (BGBl. I, стр. 42, 2909; 2003 I, стр. 738), последно изменен с член 1 от Закона от 10 август 2021 г. (BGBl. I, стр. 3515).

(8) Когато се отказва от договор за предоставяне на услуги […], потребителят заплаща на търговеца компенсаторно обезщетение за доставеното до момента на отказа, ако изрично е поискал от търговеца да започне да извършва доставката преди изтичането на срока за отказ. Правото по изречение първо е налице само когато търговецът е уведомил надлежно потребителя съгласно член 246a, раздел първи, параграф 2, първо изречение, точки 1—3 от Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche [Уводен закон към Гражданския кодекс]. […]. При изчисляването на компенсаторното обезщетение следва да се изходи от уговорената обща цена. Ако уговорената обща цена е прекомерно висока, компенсаторното обезщетение следва да се изчисли въз основа на пазарната стойност на извършената доставка“.

## III. Спорът в главното производство и преюдициалните въпроси

13. През 2020 г. JK, ответникът, собственик на многоетажна сграда в Берлин, решава да добави два нови етажа към посочения имот. За тази цел той възлага проектирането и надзора на строителството на архитект, който освен това да съдейства при сключването на съответните договори.

14. Архитектът, след като избира дружество Eisenberger Gerüstbau GmbH (наричано по-нататък „Eisenberger“) като специализирано предприятие за дейностите по монтажа на скелето, изпраща по електронна поща подготвен от него проект на договор на Eisenberger и на JK. Този проект обаче не съдържа никакво указание за правото на отказ на JK и през декември 2020 г. договорът се подписва без изменения от двете страни.

15. След като скелето е монтирано, през януари 2021 г. Eisenberger подава допълнителна оферта до JK по електронна поща за монтирането на две допълнителни скелета. Тази оферта е подписана от JK чрез съответен договор, отново по електронна поща.

16. Впоследствие Eisenberger предоставя на JK използването на скелетата за извършване на планираните строителни работи в сградата.

17. През декември 2021 г., въпреки че строителните работи, за които е било необходимо скелето, са приключили, JK заявява, че се отказва от договора за доставка на скелетата, включително от допълнителния договор, отказва да извърши по-нататъшни плащания, и изисква връщане на сумата, платена въз основа на фактурите, издадени до май 2021 г.

18. След като демонтира скелето по искане на JK, Eisenberger предявява иск срещу него пред Landgericht Berlin (Областен съд Берлин, Германия) за плащане на все още дължимото възнаграждение. В рамките на същото производство JK предявява насрещен иск, с който иска възстановяване на платените до момента суми.

19. Landgericht Berlin, уважавайки насрещния иск, отхвърля жалбата с решение от 19 май 2023 г., срещу което Eisenberger решава да обжалва на втора инстанция.

20. Kammergericht (Берлински апелативен съд, Германия) решава да спре производството и да постави на Съда четири преюдициални въпроса:

„1. Налице ли е договор от разстояние съгласно член 2, точка 7 от Директива 2011/83/ЕС, от който е възможен отказ съгласно член 9, параграф 1 от Директива 2011/83/ЕС, дори ако преди или при сключването на договора потребителят ползва помощ от търговец, който наема независимо от доставчика?

2. При утвърдителен отговор на първия въпрос от страна на Съда:

Налице ли е договор от разстояние съгласно член 2, точка 7 от Директива 2011/83, от който е възможен отказ съгласно член 9, параграф 1 от Директива 2011/83, дори ако е налице някое от следните допълнителни условия:

а) контактът между потребителя и доставчика е иницииран от търговеца, подпомагащ потребителя;

б) търговецът, подпомагащ потребителя, оказва влияние върху съществени части от съдържанието на договора преди сключването му (напр.: изготвяне на количествена сметка или предоставяне на проект на договор):

3. Ако според Съда в случаите по въпроси 1, 2 а) и 2 б) не е налице договор от разстояние, от който е възможен отказ:

При условие че след сключването на този договор и отново чрез изключителното използване на средства за комуникация от разстояние страните сключат друго споразумение за допълнителни услуги на доставчика, които са от второстепенно значение в сравнение с първия договор:

Представлява ли това допълнително споразумение само по себе си договор от разстояние съгласно член 2, точка 7 от Директива 2011/83, от който е възможен отказ съгласно член 9, параграф 1 от Директива 2011/83, или както основния договор, който то допълва, не е възможен отказ от него.

4. Ако в случай на договор от разстояние, от който е възможен отказ, потребителят упражни правото си на отказ, след като съдоговорителят му вече е предоставил услуги:

Може ли въпреки член 14, параграф 4, буква а) и параграф 5 от Директива 2011/83 потребителят да бъде задължен да възстанови на търговеца стойността на услугата му в подходящ размер, ако различно заключение би представлявало злоупотреба с право или би било недобросъвестно с оглед на всички обстоятелства в отделния случай?“.

## IV. Анализ

21. Първите три въпроса имат дефинитивен характер, тъй като искат от Съда да изясни границите на понятията „потребител“ и „договор от разстояние“: според мен полезен отговор може да бъде даден без особени затруднения въз основа на съществуващата съдебна практика. Четвъртият въпрос представлява, както беше споменато, централната точка на делото, тъй като поставя на Съда въпрос, който според мен е чувствителен: как да се съчетае правото на отказ на потребителя, което в случай на липса на информация от страна на търговеца се удължава до една година от сключването на договора, със защитата

на оправданото правно очакване на търговеца и принципа на добросъвестност при договаряне. Надлежното зачитане на правата на потребителите, като по-слаби страни по договора, всъщност не може да не бъде ограничавано в случаите на „злоупотреба“, която правото на ЕС не може да защитава по никакъв начин. Това е валидно в още по-голяма степен, в случай че задължението, поето от търговеца, по същество е било изцяло изпълнено.

### *A. По първия и втория преюдициален въпрос*

22. За да се отговори на първия и втория въпрос, поставени от запитващата юрисдикция, е необходимо да се провери дали по смисъла на Директива 2011/83 договор, сключен по електронна поща между търговец и потребител, подпомаган от трето лице преди сключването му, може да се квалифицира като договор от разстояние за целите на прилагането или неприлагането на правото на отказ съгласно член 9, параграф 1 от Директива 2011/83[4].

23. За да може даден договор да се квалифицира като „договор от разстояние“, трябва да са изпълнени кумулативно четири условия: i) договорът трябва да бъде сключен между потребител и търговец; ii) той трябва да бъде сключен в рамките на организирана схема за продажба или предоставяне на услуги от разстояние; iii) сключването трябва да се осъществи без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя; и iv) договорните отношения трябва да бъдат определени чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на самия договор[5].

24. По отношение на първото условие в подточка i)[6], първо е необходимо да се анализира дали JK може да бъде определен като потребител въпреки помощта, предоставена от архитекта преди сключването на договора.

25. Съгласно Директива 2011/83 „потребител“ означава всяко физическо лице, което в рамките на договор, попадащ в приложното поле на тази директива, действа извън рамките на своята търговска или стопанска дейност, занаят или професия[7]. Търговец е всяко физическо или юридическо лице, което действа в рамките на своята стопанска дейност по договори, обхванати от Директивата, включително чрез всяко друго лице, действащо от негово име или за негова сметка[8].

26. Понятието „потребител“, по-специално по отношение на договорната защита, е автономно понятие на правото на ЕС, което трябва да се тълкува еднакво[9]. В това отношение определението, съдържащо се в Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори[10], както е тълкувано от Съда, е от особено значение: статутът

[4] За пълнота на изложението запитващата юрисдикция иска да се установи дали разглежданият в настоящото дело договор може да се квалифицира като договор от разстояние, от който е възможен отказ при определени условия; вж. точка 20 от настоящото заключение.

[5] Както е определено в член 2, точка 7 от Директива 2011/83.

[6] (i) договорът трябва да бъде сключен между потребител и търговец.

[7] Вж. член 2, точка 1 от Директива 2011/83.

[8] Вж. член 2, точка 2 от Директива 2011/83.

[9] Вж. в този смисъл решения от 5 декември 2013 г., Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, т. 23 и 25), и от 30 април 2025 г., St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, т. 34).

[10] Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 година относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 1993 г., стр. 29; Специално издание на български език, 2007 г., глава 15, том 2, стр. 273).

на „потребител“ трябва да се определя по функционален критерий, който се състои в това да се прецени дали разглежданото договорно отношение се вписва в рамките на дейности, външни за упражняването на дадена професия [11]. Освен това Съдът уточнява, че понятието „потребител“ е обективно и не зависи от познанията, които заинтересованото лице може да има, или от информацията, с която то разполага [12].

27. От преписката всъщност не става ясно дали услугата е била поискана за лични цели, или за търговски цели (например за отдаване под наем или продажба), или и за двете. По този въпрос, както е посочено в съображение 17 от Директивата, в случай на договори с двойна цел, т.е. когато договорът е сключен за цели, които са отчасти в обхвата на търговската дейност на лицето и отчасти извън него, е необходимо да се провери дали търговската цел е преобладаваща в общия контекст на договора. В случай че търговската цел е толкова ограничена, че не е преобладаваща, въпросното лице може да се квалифицира като потребител [13].

28. В настоящия случай считам, че определянето на наличието на статут на потребител е от компетентността на националния съд, който трябва да направи цялостна оценка на всички релевантни елементи. По-специално, трябва да се разгледат условията на договора — като се обърне специално внимание на естеството на стоките или услугите, предмет на договора — които могат да докажат целите, за които са придобити стоките или услугите [14].

29. Специално по отношение на помощта, предоставена от архитекта в полза на потребителя, това обстоятелство според мен не го прави автоматично *по-малко слаб или по-опитен* и следователно не засяга пряко квалификацията му като „потребител“. Всъщност съгласно установената съдебна практика потребителят в сравнение с търговеца е в по-неблагоприятно положение, тъй като е „икономически по-слаб и с по-малко юридически опит в сравнение със своя съдоговорител“ [15], независимо от техническите познания, които може да притежава [16].

30. Въз основа на изложените по-горе съображения считам, че фактът, че преди сключването на договора той е бил подпомаган от професионално трето лице, сам по себе си не изключва възможността той да бъде квалифициран като „потребител“ по смисъла на член 2, параграф 1 от Директива 2011/83.

[11] Вж. определение от 19 ноември 2015 г., Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, т. 27), и решение от 8 юни 2023 г., YYY. (Понятието „потребител“) (C-570/21, EU:C:2023:456, т. 30 и цитираната съдебна практика). Вж., на последно място, решение от 30 април 2025 г., St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, т. 37 и цитираната съдебна практика).

[12] Вж. решение от 3 септември 2015 г., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, т. 21). По аналогия вж. също решение от 10 декември 2020 г., Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, т. 38—40). Понятието „търговец“ също трябва да се преценява обективно и чрез цялостна оценка на функционалния критерий, във всеки отделен случай и в зависимост от това дали договорното отношение е възникнало в контекста на неговата професионална дейност (вж. решение от 4 октомври 2018 г., Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, т. 37).

[13] Вж. решения от 8 май 2025 г., Pielatak (C-410/23, EU:C:2025:325, т. 41 и 42), и от 9 март 2023 г., Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, т. 27).

[14] Вж. решение от 3 септември 2015 г., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, т. 22 и 23).

[15] Вж. решения от 19 януари 1993 г., Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, т. 18), и от 5 декември 2024 г., Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, т. 38).

[16] В решението от 3 септември 2015 г., Costea (C-110/14, EU:C:2015:538), Съдът постановява, че дори адвокат, притежаващ „висока степен на техническа компетентност“, може да се счита за потребител, ако сключи договор, който не попада в обхвата на професионалната му дейност (вж. т. 26 и 27).

31. По отношение на останалите условия[17], посочени в член 2, параграф 7, които е целесъобразно да бъдат анализирани заедно, разпоредбите на Директивата относно договорите от разстояние имат за цел да предотвратят използването на средствата за комуникация от разстояние да доведе до намаляване на информацията, предоставяна на потребителя, по-специално по отношение на информацията, посочена в член 6 от Директивата, която е от основно значение за него[18].

32. Както е посочено в съображение 20 от Директива 2011/83, понятието „договор от разстояние“ не следва да включва случаите, в които договорът е договорен в търговския обект на търговеца и е окончателно сключен чрез използването на средства за комуникация от разстояние, както и случаите, в които договорът е инициран чрез средства за комуникация от разстояние, но е окончателно сключен в търговския обект на търговеца. Освен това в същото съображение се пояснява, че понятието за организирана система за продажби от разстояние или за предоставяне на услуги от разстояние следва да включва системите, предлагани от трети лица, различни от търговеца, но използвани от търговеца, като например онлайн платформа. То обаче не следва да обхваща случаи, при които уебсайтове предлагат информация само за търговеца, неговите стоки и/или услуги и неговите данни за контакт[19].

33. В настоящия случай, който подлежи на проверка от запитващата юрисдикция, изглежда, че архитектът, натоварен от потребителя да съдейства за сключването на договора, като изготви проекти, се е свързал с Eisenberger с молба да изпрати оферта. Впоследствие от преписката става ясно, че архитектът е изпратил по електронната поща на двете страни проект на договор, който не е съдържал информация относно правото на потребителя на отказ[20]. След това Eisenberger подписва договора, без да го променя, и го изпраща на потребителя, който връща подписания договор с обикновена поща. Тези фактически елементи, изглежда, показват, че договорът е бил сключен изцяло с помощта на средства за комуникация от разстояние, без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя. От друга страна обаче, в преписката няма данни за организираната схема за продажба или предоставяне на услуги от разстояние, въведена от търговеца, като например дали търговецът е насърчил сключването на договора чрез средство за комуникация от разстояние.

[17] Вж. точка 23 от настоящото заключение.

[18] Вж. решения от 23 януари 2019 г., Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, т. 35 и 36), и от 21 декември 2023 г., BMW Bank и др. (C-38/21, C-47/21 и C-232/21, EU:C:2023:1014, т. 169 и цитираната съдебна практика).

[19] В това отношение вж. Съобщение на Комисията, озаглавено „Насоки за тълкуване и прилагане на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно правата на потребителите“ (ОВ C 525, 2021 г. стр. 1). По-специално, в глава 4.1 са дадени примери, които са полезни за по-доброто разбиране на определението за договор от разстояние, и по-специално на концепцията за организирана схема за продажба или предоставяне на услуги от разстояние. Например, ако търговецът по изключение сключи договор с потребител по електронна поща или по телефона, след като потребителят се е свързал с него, този договор няма да попадне в обхвата на определението за договор от разстояние. От друга страна, ако търговецът насърчава използването на електронна поща или телефон като средство за сключване на договор с потребител, това би било договор, сключен от разстояние, с последващо прилагане на Директива 2011/83.

[20] Не е възможно обаче да се изведе заключение дали потребителят е имал възможност да зададе на архитекта въпроси относно съдържанието на договора, за да разсее евентуална несигурност относно обхвата на договорната си ангажираност с търговеца.

34. Следователно може да се заключи, че архитектът само е осигурил възможност за потребителя да събере информация относно предмета на договора, но не се е занимавал с никоя от страните по него и не е предоставил на потребителя информацията, посочена в член 6 от Директива 2011/83. По подобно дело Съдът постановява, че ако тези условия са изпълнени, въпросният договор може да се счита за „договор от разстояние“ [21].

35. С оглед на гореизложеното считам, че ако запитващата юрисдикция установи наличието на четирите условия [22] за определяне на договора от разстояние, договор като сключения между Eisenberger и ответника може да се счита за „договор от разстояние“ по смисъла на член 2, точка 7 от Директива 2011/83 с последващата възможност за отказ от договора в съответствие с член 9, параграф 1 от същата директива.

### *Б. По третия преюдициален въпрос*

36. С третия си въпрос запитващата юрисдикция по същество иска да установи дали, когато страните сключат, използвайки изцяло средства за комуникация от разстояние, споразумение за допълнителни услуги към тези, предвидени в договор, който не е договор от разстояние, това споразумение представлява договор от разстояние по смисъла на член 2, точка 7 от Директива 2011/83.

37. На първо място, следва да се отбележи, че този въпрос е от значение само ако отговорът на първите два въпроса е, че първоначалният договор не може да бъде квалифициран като „договор от разстояние“. Въпреки това се ограничавам с няколко наблюдения, както следва.

38. Без да се засяга проверката от страна на запитващата юрисдикция, считам, че условията за определяне на договор от разстояние могат да се прилагат и към последващо допълнително споразумение [23]. Всъщност след сключването на договора и монтирането на скелето Eisenberger изпраща по електронната поща на JK допълнителна оферта за две допълнителни скелета. Потребителят приема офертата, като я изпраща подписана по електронна поща.

[21] Вж. решение от 21 декември 2023 г., BMW Bank и др. (C-38/21, C-47/21 и C-232/21, EU:C:2023:1014, т. 171). За пълнота следва да се отбележи, че делото се отнася до случай, при който „по време на подготвителната фаза на сключването на договора наред с потребителя присъства посредник, действащ от името или за сметка на търговеца, чиито действия обаче са ограничени до това да позволи на потребителя да събере информация относно предмета на договора и евентуално да приеме и предаде на търговеца заявлението на потребителя, без да преговаря с последния, нито да му предостави информацията, посочена в член 6 от тази директива“. От друга страна, в точка 170 Съдът изключва възможността за квалификация като „договор от разстояние“, когато на етапа, предхождащ сключването на договора, потребителят е бил във физическото присъствие на посредника, действащ от името или за сметка на търговеца, и е имал възможност да задава въпроси на посредника и да получи информацията, посочена в член 6 от Директива 2011/83.

[22] Вж. точка 23 от настоящото заключение относно четирите условия за наличието на „договор от разстояние“.

[23] За пълнота на изложението отбелязвам, че споразумението в настоящия случай е допълнително по своя характер, а не „спомагателно“ по смисъла на член 2, точка 15 от Директива 2011/83, тъй като според доказателствата по делото при допълването на първоначалния договор не е било сключено споразумение между архитекта и Eisenberger. Всъщност съгласно този член „допълнителен договор“ означава 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“. Отбелязвам, че Eisenberger е приспособил основния договор към специфичните нужди, произтичащи от предоставянето на стоките или услугите по договора, чрез договор, допълващ предмета на самия договор, вследствие на което последният има допълващ, а не „акцесорен“ характер.

39. Вярно е също така, че както е посочено в съображение 14[24] от Директивата, както и в член 3, параграф 5[25] от Директива 2011/83, националното право остава незасегнато по отношение на аспектите на договорното право, които не са уредени от Директивата.

40. От това следва, че аспектите на договорното право, като например естеството на допълнителното споразумение, които не са обхванати от Директива 2011/83, следва да се уреждат от националното право.

41. Въз основа на тези съображения, ако се приеме, че основният договор може да бъде квалифициран като договор от разстояние, запитващата юрисдикция трябва да провери естеството на допълнителното споразумение.

### *B. По четвъртия преюдициален въпрос*

42. Четвъртият въпрос дава възможност на Съда да уточни допълнително разпоредбите на Директива 2011/83, които се отнасят до делото в главното производство по отношение на правото на отказ.

43. Преди всичко следва да се отбележи, че във връзка с дело относно сключени извън търговския обект договори, които се уреждат от Директива 2011/83, Съдът заключава, че член 14, параграф 4, буква а), подточка i) и параграф 5 от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че потребителят е освободен от всяко задължение за плащане на услугите, ако съответният търговец не му е предоставил информацията по посочения член 14, параграф 4, буква а), подточка i) и ако потребителят е упражнил правото си, след като договорът вече е бил изпълнен. Това се дължи на „основното значение, което Директива 2011/83 придава на преддоговорната информация за правото на отказ от договор извън търговския обект“[26].

44. Съдът обаче уточнява, позовавайки се на дело във връзка с разпоредбите на Директива 2008/48 относно договорите за потребителски кредити[27], че „пълното изпълнение на договора за кредит води до погасяване на правото на отказ“[28]. По-конкретно, Съдът постановява, че „след като изпълнението на договор представлява естественият механизъм за погасяване на договорните задължения, […] потребителят вече не може да се позовава на правото на отказ […,] след като изпълнението на договора за кредит е напълно приключено от двете страни и поради това взаимните задължения, произтичащи от този договор, вече не съществуват“[29].

[24] Съображение 14 гласи следното: „[н]астоящата директива не следва да засяга националното право в областта на договорното право по отношение на аспектите на договорното право, които не са уредени от настоящата директива. Поради това настоящата директива не следва да засяга националното право, което урежда например материята относно сключването или действителността на договора (например при липсата на съгласие за сключване на договора). Настоящата директива не следва да засяга също така и националното право относно общите правни средства за защита в областта на договорното право, правилата относно обществения икономически ред, например правилата относно прекалено високите или прекомерните цени и правилата относно правните сделки, противоречащи на етиката“.

[25] В член 3, параграф 5 се предвижда следното: „[н]астоящата директива не засяга националното общо договорно право, като правилата относно действителността, сключването или действието на договора, доколкото аспектите на общото договорно право не са уредени в настоящата директива“.

[26] Решение от 17 май 2023 г., DC (Отказ, след като договорът е изпълнен) (C-97/22, EU:C:2023:413, т. 32).

[27] Директива 2008/48/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 23 април 2008 година относно договорите за потребителски кредити и за отмяна на Директива 87/102/ЕИО на Съвета (ОВ L 133, 2008 г., стр. 66).

[28] Решение от 21 декември 2023 г. BMW Bank и др. (C-38/21, C-47/21 и C-232/21, EU:C:2023:1014, т. 292).

[29] Решение от 21 декември 2023 г. BMW Bank и др. (C-38/21, C-47/21 и C-232/21, EU:C:2023:1014, т. 279).

45. Настоящият случай предлага интересна перспектива за прилагане на разпоредбите на Директивата, която съгласува различните конкуриращи се искания за защита. От една страна, необходимата и задължителна защита на потребителя в деликатния момент, предшестващ сключването на договора, и следователно засилването на разпоредбите, които му предоставят допълнителни права в случай на пропуск на важна информация от страна на търговеца: в случая, който ни засяга, удължаването на срока за отказ до една година [30]. От друга страна, необходимостта правото на Съюза да не позволява злоупотреба с всички обстоятелства по делото, което води до непропорционална защита на правото на потребителя и неоправдани вреди за търговеца.

46. Всъщност запитващата юрисдикция иска да установи дали обстоятелството, че потребителят се позовава на изключването на възстановяването на сумите, може да противоречи на добросъвестността, когато са изпълнени кумулативно четири условия: i) не може да се установи, че търговецът умишлено не е предоставил информация на потребителя в съответствие с член 14, параграф 4, буква а) от Директива 2011/83; ii) търговецът е предоставил на потребителя услуга, която не може да бъде върната, по фактически или икономически причини; iii) потребителят понастоящем използва тази услуга постоянно или е присвоил стойността, присъща на услугата; и iv) размерът на обезщетението не е прекомерно висок.

47. По същество запитващата юрисдикция иска да установи дали при преценката на всички обстоятелства по конкретния случай, и следователно на степента на вината на търговеца за непредоставянето на информация, и на естеството на извършената работа, както и на размера на претендираните суми съществува възможност за оценка на поведението на страните в съответствие с правилата за договорна добросъвестност, която би могла да доведе до решение, различно от предвиденото от потребителя, а именно той да бъде освободен от всички разходи, въпреки че се е възползвал изцяло от договорената услуга.

48. На първо място, следва да се отбележи, че Директива 2011/83 не съдържа никакви разпоредби по въпроса за злоупотребата на потребителите с предоставените им от Директивата права. Поради това считам, че член 14, параграф 4, буква а) и параграф 5 от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в светлината на контекста и целите, преследвани от тази директива, както и на общите принципи на злоупотреба с права и на добросъвестност, като се вземат предвид по-специално фактическите елементи, характерни за настоящия случай.

49. Правото на Съюза признава общия принцип на правото, съгласно който правните субекти не могат да се позовават на правото на Съюза с цел измама или злоупотреба [31]. Злоупотребата с права, като общ принцип на европейското договорно право, трябва да се тълкува в светлината на принципа на добросъвестност, който, както е добре известно, има ограничаваща функция по отношение на упражняването на права: т.е. законосъобразно е упражняването на тези права, които съответстват на смисъла на самите права и които не причиняват непропорционална вреда на другата страна. От това следва, че упражняването

[30] Вж. член 10, параграф 1 от Директива 2011/83.

[31] Вж., inter alia, решение от 12 май 1998 г., Kefalas и др. (C-367/96, EU:C:1998:222, т. 20). Освен това „прилагането на правото [на Съюза] не може […] да бъде разширено до степен да обхваща […] сделки, извършени единствено с цел злоупотреба с предимствата, предвидени в [правото на Съюза]“; вж. решение от 21 февруари 2006 г., Halifax и др. (C-255/02, EU:C:2006:121, т. 69 и цитираната съдебна практика).

на едно право никога не може да бъде неограничено, тъй като то познава т.нар. функционална граница: зачитане на целта, с която това право е въведено в правната система.

50. В допълнение, следва отново да се припомни, че самата директива не засяга „националното право в областта на договорното право по отношение на аспектите на договорното право, които не са уредени от настоящата директива“, и че тя „не следва да засяга също така и националното право относно общите правни средства за защита в областта на договорното право“ [32].

51. Съгласно установената съдебна практика доказването на злоупотреба изисква наличието на два елемента: един обективен и един субективен [33]. По отношение на обективния елемент, трябва да се докаже, че въпреки формалното спазване на условията, предвидени в законодателството на Съюза, преследваната от него цел не е постигната. По отношение на субективния елемент обаче, той може да се счита за налице, когато е установено намерението за получаване на предимство, произтичащо от законодателството на Съюза, чрез изкуствено създаване на условията, необходими за неговото получаване.

52. В анализа си ще се съсредоточа по-специално върху обективния елемент, тъй като относно субективния елемент само запитващата юрисдикция може да провери въз основа на националните правила относно тежестта на доказване и въз основа на съвкупността от фактите, с които разполага, дали сделката е имала за цел получаване на неправомерно предимство от прилагането на правото на Съюза [34].

53. По отношение на обективния елемент за доказване на злоупотребата, Директива 2011/83 има за цел да гарантира високо равнище на защита на потребителите, като им предоставя редица права, по-специално по отношение на договорите, сключени от разстояние или извън търговския обект, включително правото на отказ [35].

54. Всъщност в Директивата се предвиждат редица задължения за търговеца, по-специално по отношение на информацията, която трябва да се предостави на потребителя преди сключването на договора. Целта на законодателя на Съюза е да не се допусне използването на средства за комуникация от разстояние да доведе до намаляване на информацията, предоставяна на потребителя [36].

55. Като се има предвид основното значение на информацията, предоставена на потребителя преди сключването на договора от разстояние, целта на отказа — регламентирана в член 14 по отношение на задълженията на потребителите — е да се даде възможност на потребителя да отмени решението си, ако след сключването на договора прецени, че той вече не отговаря на неговите нужди, и съответно да се откаже от действието на договора [37].

[32] Вж. съображение 14 и член 3, параграф 5 от Директива 2011/83 и точка 39 от настоящото заключение.

[33] Вж. решения от 14 декември 2000 г., Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, т. 52 и 53), и от 13 март 2014 г., SICES и др. (C-155/13, EU:C:2014:145, т. 31).

[34] Вж. в този смисъл решения от 14 декември 2000 г., Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, т. 58), и от 21 февруари 2006 г., Halifax и др. (C-255/02, EU:C:2006:121, т. 81).

[35] Вж. решение от 23 януари 2019 г., Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, т. 33 и 35).

[36] Пак там.

[37] Вж. по аналогия решение от 9 септември 2021 г., Volkswagen Bank и др. (C-33/20, C-155/20 и C-187/20, EU:C:2021:736, т. 123 и цитираната съдебна практика).

56. Ако обаче търговецът не предостави информация за правото на отказ, в съответствие с член 14, параграф 4, буква а), подточка i) от Директива 2011/83 потребителят не трябва да поема никакви разходи. Освен това съгласно член 14, параграф 5 „потребителят не носи никаква отговорност за упражняване на правото на отказ“. В този контекст чрез член 14, параграфи 4 и 5 законодателят на Съюза е възнамерявал *да санкционира* търговците, които не изпълняват задълженията си за предоставяне на информация, за да осигури високо ниво на защита на потребителите [38].

57. Въпреки това е необходимо се направи допълнителен анализ по отношение на целите, преследвани от Директивата.

58. Както е посочено в съображение 4, Директива 2011/83 има за цел утвърждаването на справедлив баланс между високо равнище на защита на потребителите и конкурентоспособност на предприятията. В това отношение според мен посоченото в съображение 4 от Директива 2011/83 е свързано със съображение 50 от същата директива, според което, ако, от една страна, потребителят би следвало да може да упражни правото си на отказ дори в случаите, когато е поискал предоставянето на услуги преди изтичането на срока за отказ, то от друга страна, ако потребителят упражни правото си на отказ, търговецът следва да има гаранции, че ще получи подходящо заплащане за услугата, която е предоставил [39].

59. Въз основа на това съображение би било в противоречие с тази цел да се счита, че потребителят може да се откаже от договора след пълното му изпълнение и да бъде освободен от всякакви задължения за плащане. Това би било непропорционално на икономическите претенции на дружеството, в резултат на което то би могло да бъде натоварено с неправомерни разходи.

60. Гореизложеното се потвърждава (допълнително), ако се вземат предвид някои елементи, характерни за настоящия случай: договорът не съдържа информация относно правото на отказ; отказът е направен след извършването на работата; договорът е изготвен от професионалист (архитект), който според преписката е съдействал на потребителя по време на етапа на преговорите.

61. Всъщност в този контекст не може да се пренебрегне помощта, предоставена от архитекта, която, въпреки че не влияе за качеството на потребителя, според мен може да изиграе роля в цялостната оценка. Всъщност би било малко вероятно да се приеме, че архитектът не е знаел за задълженията и правата на потребителя във връзка с изготвения от него договор и че не е могъл да информира потребителя за това [40]. Във всички случаи, запитващата юрисдикция трябва да прецени влиянието на архитекта в рамките на анализа във връзка с прилагането на злоупотребата с права.

[38] Вж. по аналогия решение от 9 септември 2021 г., Volkswagen Bank и др. (C-33/20, C-155/20 и C-187/20, EU:C:2021:736, т. 124).

[39] По аналогия, в случай на договор за стоки, съображение 47 от Директива 2011/83 предвижда, че „[н]якои потребители упражняват правото си на отказ, след като са използвали стоките до степен, която превишава необходимото за установяване естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките. В този случай потребителят следва да не губи правото си на отказ от договора, но следва да отговоря за евентуално намалената стойност на стоките. […]“.

[40] Относно информационната асиметрия между архитекти и потребители вж. решение от 4 юли 2019 г., Комисия/Германия (C-377/17, EU:C:2019:562, т. 77).

62. Въз основа на тези съображения не съм съгласен с коментарите на Комисията, че ако се вземе предвид само фактът, че прекратяването е станало в рамките на 12-месечния период, подобна практика не би представлявала злоупотреба. Според мен би било ограничаващо да се разглежда само спазването на условията за прекратяване на договора, за да се заключи категорично, че това не представлява злоупотреба.

63. Както беше посочено по-горе, да се приеме, че потребителят може да се откаже от договора съгласно Директива 2011/83, без да понесе каквито и да било разходи, според мен би означавало целта на защитата на потребителите да се тълкува извън своите граници. Вместо това при тълкуването на разпоредбите на правото на Съюза следва да се вземат предвид последиците, които могат да възникнат в резултат на упражняването на правото на отказ.

64. В този контекст, с оглед на справедливия баланс между защитата на потребителите и конкурентоспособността на предприятията, който се преследва с Директивата, съм склонен да считам, че упражняването на правото на отказ следва да бъде ограничено, за да бъдат защитени и прерогативите на търговеца. В противен случай упражняването на това право без компенсация за търговеца би се разминало с целта не само на правото на отказ, но и на Директива 2011/83, както е посочено в съображение 4[41].

65. По-специално, трябва да се намери баланс между стриктното прилагане на разпоредбите за защита на потребителя и следователно защитата на правото му да се откаже от договора поради липса на информация в деликатната преддоговорна фаза, и правото на търговеца да получи възнаграждение за извършената работа, след като я е извършил изцяло в полза на потребителя. Този баланс, след проверката на националния съд, може да бъде намерен в присъждането на разумно обезщетение[42].

66. Запитващата юрисдикция обаче е тази, която трябва да извърши съответните проверки, и по-специално да прецени дали изпълнението на договора е било пълно, или не, стойността на извършената работа и услуга, влиянието на намесата на архитекта като професионален консултант върху желанието на потребителя да преговаря, наличието на неправомерно поведение от страна на търговеца при посочените по-горе условия и в случай че същата юрисдикция заключи, че е налице неправомерно поведение, подходящия размер на възнаграждението, дължимо на търговеца от потребителя поради завършването на работата и услугата.

[41] Вж. в този смисъл решение от 3 септември 2009 г., Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), в което Съдът постановява, че „член 6, параграф 1, второ изречение и параграф 2 от Директива 97/7 […] допускат да се предвиди задължение за потребителя да плати компенсаторно обезщетение за ползването на тази стока, ако същият е използвал споменатата стока по начин, несъвместим с принципите на гражданското право, като добросъвестността или неоснователното обогатяване, при условие че не се накърнява целта на посочената директива, и по-специално ефикасността и ефективността на правото на отказ, като това следва да се определи от националната юрисдикция“ (т. 29).

[42] Както е посочено в заключението на генерален адвокат Pitruzzella по дело YYY. (Понятие за „потребител“) (C-570/21, EU:C:2022:1002), „развитието на източниците на правото на ЕС и на практиката на Съда е в посока на по-голяма защита на потребителите, но винаги в баланс с други свободи и в крайна сметка с ефективното функциониране на единния пазар, като се оставя обаче достатъчна степен на гъвкавост в понятието, за да може да обхване всички случаи, които обективно изискват защита“ (параграф 43).

## V. Заключение

67. Предвид всички изложени дотук съображения предлагам на Съда да отговори на преюдициалните въпроси, поставени от Kammergericht (Висш областен съд Берлин, Германия), по следния начин:

„Член 2, точка 7 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година 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 трябва да се тълкува в смисъл, че

при условие че запитващата юрисдикция провери условията, свързани с определението за договор от разстояние, и след като установи, че въпросното лице може да бъде определено като потребител, е налице договор от разстояние с последващо прилагане на упражняването на правото на отказ дори ако въпросният потребител е бил подпомаган, преди или по време на сключването на договора, от назначено от него трето лице.

Налице е договор от разстояние, който може да бъде прекратен съгласно член 9, параграф 1 от същата директива, и при едно от следните условия: i) посредникът, който оказва съдействие на потребителя, е отговорен за инициативата за създаване на договора между потребителя и доставчика на услугите; ii) посредникът, който оказва съдействие на потребителя, е допринесъл за формулирането на съществени части от съдържанието на договора преди неговото сключване.

След като се установи, че основният договор представлява договор от разстояние, допълнителното споразумение също представлява договор от разстояние, при условие че запитващата юрисдикция провери дали това споразумение също представлява договор от разстояние, и при спазване на националните правила относно валидността и последиците на допълнителното споразумение.

Член 14, параграф 4, буква а) и параграф 5 от Директива 2011/83 трябва да се тълкува в смисъл, че

потребител, който е упражнил правото си на отказ след изпълнението на договора, е длъжен да възстанови на търговеца стойността на вече предоставената услуга, която не подлежи на връщане, в разумен размер, определен от националния съд, ако с оглед на всички обстоятелства по делото се установи, че е налице неправомерно поведение от страна на потребителя“.