ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 11.11.2026 г.
COM(2026) 1110 final

2026/0357 (COD)

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на директиви 2011/83/ЕС и 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета по отношение на опростяването на някои правила за защита на потребителите

{SEC(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1101 final} - {SWD(2026) 1102 final}

(текст от значение за ЕИП)

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

• Основания и цели на предложението

Ерата на цифровите технологии промени из основи опита на потребителите. Тя даде възможност за по-бърз, по-удобен и по-широк достъп до все по-голям набор от стоки и услуги. В същото време тя доведе до появата на нови и по-усъвършенствани начини за оказване на влияние върху избора на потребителите. Наред с безспорните ползи, свързани с възможността за избор и ефективността, масовото използване на цифрови технологии позволява както традиционните, така и нови нелоялни търговски практики да засягат потребителите в голям мащаб, с което се засилват рисковете както за техните икономически интереси, така и за психическото и физическото им благосъстояние.

В рамките на проверката за пригодност на законодателството на ЕС за защита на потребителите по отношение на лоялните практики в цифровата среда[1] бяха оценени Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики[2], Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите[3] и Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи в договорите[4] за периода 2017—2023 г. Беше направено заключението, че тези три директиви продължават да бъдат актуални и необходими, за да се гарантира високо равнище на защита на потребителите онлайн, както и ефективното функциониране на цифровия единен пазар. В същото време бяха установени няколко вредни, развиващи се проблемни практики, пред които са изправени потребителите онлайн, вариращи от подвеждащи дизайни на интерфейсите, подвеждащ онлайн ценови маркетинг и капани на абонаменти до манипулативни търговски практики, основани на използването на данни. В рамките на проверката за пригодност също така бяха посочени пропуски и правна несигурност в законодателството за защита на потребителите, които засягат значително както потребителите, така и предприятията. И накрая, беше установено, че потенциалът за опростяване и намаляване на тежестта е до известна степен ограничен, особено по въпроси, уредени с Директива 2011/83/ЕС.

В съответствие с компаса за конкурентоспособността опростяването и намаляването на тежестта са сред основните цели на Комисията. На 15 юли 2025 г. комисар Макграт проведе диалог относно изпълнението с акцент върху опростяването на законодателството за защита на потребителите в цифровата среда[5]. В рамките на този диалог беше потвърдено, че тежестта за предприятията, произтичаща от хоризонталното законодателство на ЕС за защита на потребителите, е ограничена (напр. няма задължения за докладване), но има възможност за целенасочено опростяване. В заключенията си относно Програмата за потребителите до 2030 г.

---

1 Работен документ на службите на Комисията — Проверка за пригодност на законодателството на ЕС за защита на потребителите по отношение на лоялните практики в цифровата среда, SWD(2024) 230 final, 3.10.2024 г.

2 Директива 2005/29/на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

3 Директива 2011/83/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

4 Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

5 Европейска комисия, Диалог относно изпълнението във връзка с опростяването на законодателството за защита на потребителите в цифровата среда с комисар Майкъл Макграт, 2025 г.

Съветът приветства целта за опростяване на правилата за предприятията и подчерта, че следва да се избягва ненужната нова бюрократична тежест[6].

Настоящото предложение е в отговор на установените нужди от опростяване и намаляване на тежестта. То трябва да се чете във връзка с предложението за Акт за лоялни практики в цифровата среда.

Настоящото предложение е част от Програмата за пригодност и резултатност на регулаторната рамка (REFIT) и допринася за опростяването, като се обръща специално внимание на МСП. Очаква се мерките за намаляване на тежестта, включени в настоящата инициатива, да доведат до общи спестявания.

- **Съгласуваност с действащите разпоредби в тази област на политиката**

Настоящото предложение е съгласувано с други приоритети на ЕС и с приоритетите на Комисията в областта на защитата на потребителите. Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите ще бъде изменена, за да се намали административната тежест за търговците, извършващи дейност на вътрешния пазар, без да се застрашава общата цел на ЕС за осигуряване на високо равнище на защита на потребителите.

- **Съгласуваност с други политики на Съюза**

Предложението е съгласувано и със съществуващата нормативна уредба в областта на цифровите технологии, в това число с Акта за цифровите услуги, Акта за цифровите пазари и Акта за изкуствения интелект, с Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД), както и с текущи инициативи, като например сборния пакет от мерки в областта на цифровите технологии и преразглеждането на Директивата за аудио-визуалните медийни услуги. С него също така се цели постигане на съгласуваност с предложението на Комисията за регламент за безопасността на децата онлайн (EU KIDS Act).

С допълващото прилагане на нормативната уредба в областта на цифровите технологии и инструментите на законодателството за защита на потребителите се осигурява всеобхватна и ефективна защита на потребителите[7]. Това може да допринесе за ефикасно правоприлагане, когато органите координират действията си, за да приложат най-подходящите средства за правна защита[8].

2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

- **Правно основание**

Правното основание на настоящото предложение е член 114 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС). В член 114 от ДФЕС се предвижда

---

6 Заключения на Съвета относно Програмата за потребителите до 2030 г., 26 февруари 2026 г.

7 Пример за допълващо прилагане на Акта за цифровите услуги и законодателството за защита на потребителите са например паралелните действия на Комисията и мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите по отношение на онлайн местата за търговия Temu и Shein. В рамките на тези производства мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите разглежда въпроси, свързани със защитата на потребителите, като например фалшиви отстъпки, продажби под натиск, наложена игровизация, липсваща или подвеждаща информация относно законовите права на потребителите, фалшиви отзиви и скрити данни за контакт.

8 Вж. напр. Reyna, A., „Interdisciplinary enforcement in competition and data protection law“ (Междудисциплинарно правоприлагане в областта на конкурентното право и правото в областта на защитата на данните) (2025 г.).

сближаване на законодателствата и се задължава ЕС да осигури високо равнище на защита на потребителите, за да се гарантира функционирането на вътрешния пазар, както е предвидено в член 26 от ДФЕС. В член 169 от ДФЕС и в Хартата на основните права (член 38) се припомня целта за високо равнище на защита на потребителите, като в член 169 от ДФЕС изрично се посочва закрилата на здравето, сигурността и икономическите интереси на потребителите.

Подходящото правно основание е член 114 от ДФЕС. Предложението има за цел да бъдат намалени пречките пред трансграничните доставки на стоки и услуги на цифровите пазари чрез опростяване на специфичните правила на Директива 2011/83/ЕС, за да се намали административната тежест за предприятията и да се повиши правната сигурност за предприятията и потребителите. Областта на политиката попада в обхвата на споделената компетентност съгласно член 4, параграф 2, букви а) и е) от ДФЕС. Следователно се прилага принципът на субсидиарност и по отношение на предложението се прилага механизмът за контрол на субсидиарността съгласно Протокол № 2.

- **Субсидиарност (при неизключителна компетентност)**

Въпросите, свързани със защитата на потребителите, особено в цифровата сфера, по своята същност имат трансграничен и системен характер, произтичащ от цифровите пазари, които функционират на територията на целия ЕС. Почти половината от респондентите в проучването сред предприятията, проведено за целите на оценката на въздействието на инициативата (48 %; 592 от 1 232) са съгласни или напълно съгласни, че липсата на хармонизирани правила на ЕС ограничава възможността за разрастване в държавите членки, а над половината от тях (т.е. 52 %; 645 от 1 235) потвърждават, че различията в прилагането на правото на ЕС на национално равнище възпрепятстват трансграничната търговия.

Налице е значителна добавената стойност от предприемането на действия на равнището на ЕС. Резултатите от целевите проучвания, проведени в рамките на проверката за пригодност, показват, че съществува консенсус относно добавената стойност за ЕС, която хармонизираните правила в областта на цифровите технологии носят за търговците и потребителите в целия Съюз. Мерките за опростяване, предложени в настоящата директива, ще доведат до намаляване на административната тежест за предприятията, включително за МСП.

- **Пропорционалност**

Предложението не надхвърля необходимото за постигане на заложените в него цели. Както е описано в раздел 6 от доклада за оценка на въздействието, вариантите на политиката и конкретните мерки за опростяване са оценени, като е взета предвид и очакваната пропорционалност на включените мерки. Тези мерки представляват вариантът с най-малка намеса, чрез който е възможно да се постигне преследваната цел, и следователно са пропорционални, както е обяснено в раздели 7.2 и 7.4 от доклада за оценка на въздействието.

- **Избор на инструмент**

Предложението за изменение на директиви 2011/83/ЕС и 2002/58/ЕО е под формата на директива.

3. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОСЛЕДВАЩИТЕ ОЦЕНКИ, КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

- **Последващи оценки/проверки за пригодност на действащото законодателство**

В рамките на проверката за пригодност на законодателството на ЕС за защита на потребителите по отношение на лоялните практики в цифровата среда беше направена оценка на директиви 2005/29/ЕО, 2011/83/ЕС и 93/13/ЕИО спрямо петте критерия за по-добро законотворчество за периода 2017—2023 г. Заключенията от нея могат да бъдат обобщени, както следва:

– Ефективност: директивите са ефективни само отчасти, тъй като броят на жалбите от потребители и вредите за тях остават големи, продължават да съществуват правна несигурност и пропуски в правната рамка и са налице рискове от регулаторна разпокъсаност и недостатъчно правоприлагане;

– Съгласуваност: налице е последователна и взаимно подсилваща се вътрешна съгласуваност, докато външната съгласуваност се постига най-общо чрез взаимно допълване с друго законодателство на ЕС;

– Ефикасност: също положителна, но с известни ограничения, тъй като разходите и ползите са балансирани на равнище общество и разходите за спазване на изискванията не се считат за високи; налице са значителни ползи за потребителите, търговците и органите, както и специфични области с потенциал за опростяване (напр. задължения за предоставяне на информация, право на отказ);

– Добавена стойност от ЕС: с правна уредба на ЕС се постигат умерено или значително по-добри резултати, отколкото биха могли да бъдат постигнати от държавите членки, ако действат самостоятелно;

– Уместност: положителна с ограничения: целите продължават да бъдат от голямо значение и са налице ползи от неутрална по отношение на технологиите уредба за защитен механизъм. Различните технологични и пазарни развития ще окажат въздействие върху пригодността за целта, като се очаква това въздействие да се засилва в бъдеще (напр. нарастващото използване на изкуствен интелект, автоматизация, персонализация). Прилагането на друго законодателство на ЕС също ще окаже влияние върху уместността.

- **Консултации със заинтересованите страни**

В съответствие с насоките за по-добро регулиране бяха проведени обширни консултации, за да се гарантира широко участие на заинтересованите страни.

Дейностите по консултацията включваха:

– обществена консултация, отворена за коментари от 17 юли 2025 г. до 24 октомври 2025 г.;

– покана за предоставяне на данни, публикувана на портала „Споделете мнението си“, която се проведе успоредно с обществената консултация;

– количествено проучване сред предприятията;

– количествено проучване сред потребителите (на възраст 15 и повече години);

– количествено проучване сред деца (на възраст 7—14 години);

– поредица от поведенчески експерименти с потребители (на възраст 15 и повече години);

– поредица от поведенчески експерименти с малолетни и непълнолетни лица (на възраст 12—17 години);

– качествени изследвания (дискусии във фокусни групи) с малолетни и непълнолетни лица (на възраст 12—17 години);

– три целеви проучвания сред заинтересованите страни със:

  - стопански асоциации;
  - сдружения на потребителите;
  - държавни органи.

– целеви интервюта със заинтересовани страни с представители на предприятия, стопански асоциации, включително представители на МСП, сдружения на потребителите, организации на гражданското общество, включително организации, представляващи деца, младежи и други уязвими групи, и представители на академичните среди;

– дискусии на кръгла маса с ключови заинтересовани страни по конкретни теми;

– консултация с малолетни и непълнолетни лица чрез Платформата на ЕС за участие на децата;

– диалог относно изпълнението с комисар Макграт относно защитата на потребителите в цифровата среда, проведен на 15 юли 2025 г.;

– диалог по политиките с младежта относно Акта за лоялни практики в цифровата среда, проведен на 17 и 18 юни 2026 г.;

– документно проучване на съответната академична литература, статии, документи на политиката и онлайн ресурси.

Бяха взети предвид и препоръките на съпредседателите на специалната група по въпросите на безопасността на децата онлайн, публикувани на 13 юли 2026 г.

Обзорен доклад от консултацията със заинтересованите страни е част от приложение 2 към оценката на въздействието. Обобщаващият фактологичен доклад от обществената консултация беше публикуван на 19 декември 2025 г.[9]

Обратната информация от дейностите по консултацията показа, че заинтересованите страни от страна на потребителите са скептични по отношение на това дали мерките за опростяване, обхванати от настоящото предложение, могат да бъдат приложени, без да се намалява защитата на потребителите, докато заинтересованите страни от предприятията се застъпиха за необходимостта от още по-голямо опростяване.

- **Събиране и използване на експертни становища**

Комисията се позова на външното проучване за оценка в подкрепа на проверката за пригодност, външното проучване в подкрепа на Акта за лоялни практики в цифровата среда, проучванията на органите, поведенческите изследвания, индекса на условията за потребителите, работата на Съвместния изследователски център и независимата

[9] Обществена консултация относно Акта за лоялни практики в цифровата среда — обобщаващ фактологичен доклад, декември 2025 г.

академична литература. Подкрепящите проучвания са посочени в приложенията към доклада за оценка на въздействието.

- **Оценка на въздействието**

Предпочитаният вариант се реализира чрез настоящото предложение за директива и предложението за Акт за лоялни практики в цифровата среда. И двете предложения са подкрепени от оценка на въздействието, по която Комитетът за регулаторен контрол даде положително становище с резерви на 3 юли 2026 г. Коментарите на Комитета за регулаторен контрол са разгледани в окончателния доклад за оценка на въздействието.

С настоящото предложение за директива се прилагат мерките за опростяване, предвидени в раздел 6.7 „Опростяване“ от доклада за оценка на въздействието: i) не е необходимо търговците да предоставят задължителна преддоговорна информация относно правото на отказ от договори за цифрово съдържание онлайн, когато това право не е приложимо, тъй като потребителят изрично се е съгласил да получи незабавен достъп до цифровото съдържание; ii) при абонаменти за цифрово медийно (аудио и видео) съдържание сегашното право на отказ в рамките на 14 дни се заменя с право на разваляне на договора през първия месец, при условие че се заплати пълната абонаментна такса за този месец (вместо за всеки потребител да се изчислява стойността на услугите, предоставени до момента на отказа); и iii) изискванията за предоставяне на информация са намалени по отношение на повтарящи се покупки с ниска стойност в приложението.

В предложението са включени и мерки за премахване на припокриващи се изисквания и за осигуряване на съгласуваност с други законодателни актове на Съюза: i) премахване на член 16д от Директива 2011/83/ЕС относно тъмните модели при договорите от разстояние за финансови услуги, тъй като тъмните модели се разглеждат по хоризонтален начин в предложението за Акта за лоялни практики в цифровата среда; ii) премахване на специфичните изисквания на Директива 2011/83/ЕС за предоставяне на информация на потребителите във връзка с характеристики, предложени доброволно от търговците и обхванати от друго законодателство на Съюза; iii) премахване на възможностите за избор на нормативна уредба за държавите членки в Директива 2011/83/ЕС по отношение на онлайн местата за търговия, за да се гарантира съгласуваност с нормативната уредба на ЕС в областта на цифровите технологии; и iv) изменение на член 13 от Директива 2002/58/ЕО за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации относно непоисканите търговски съобщения, за да се изключи прилагането му за съобщенията между предприятия и потребители, тъй като те ще бъдат уредени в Акта за лоялни практики в цифровата среда.

Като цяло настоящата инициатива ще има положителен принос за REFIT. Въпреки че не беше възможно да се определят количествено спестяванията във всички случаи, се очаква тези мерки за намаляване на тежестта да доведат до общи спестявания в размер на 197,5 милиарда евро за 10 години.

- **Пригодност и опростяване на законодателството**

Настоящото предложение и предложението за Акта за лоялни практики в цифровата среда са инициативи по REFIT. Компонентът, свързан с опростяването, е разгледан в настоящия обяснителен меморандум, докато останалите мерки са разгледани в обяснителния меморандум към предложението за Акта за лоялни практики в цифровата среда.

С тези предложения се създава единен набор от правила, които ще дадат по-голяма сигурност на всички участници на пазара. Потребителите ще извлекат ползи от по-ясни, по-неутрални възможности за избор онлайн, по-лесно разбираемо ценообразуване и по-малко затруднения при присъединяването към, използването или напускането на цифрови услуги, с което се изгражда доверие. Големите предприятия, които разполагат със съществуващ правен капацитет и капацитет за спазване на изискванията, трябва само да прекалибрират стандартите за дизайна и стратегиите за монетизация, като се насочат към по-дългосрочни, основани на репутацията модели, които намаляват краткосрочната гъвкавост, но увеличават предвидимостта и намаляват риска, свързан с правоприлагането. МСП може да се сблъскат с първоначална тежест, свързана със спазването на изискванията — преработване на интерфейсите, процесите и документацията — поради мерките, включени в предложението за Акта за лоялни практики в цифровата среда, но в същото време ще извлекат ползи от намаляването на тежестта в резултат на мерките за опростяване, съдържащи се в настоящото предложение. Освен това след първоначалните промени те ще извлекат ползи от по-простата и по-прозрачна конкурентна среда, която ще им позволи да се съсредоточат върху качеството на продуктите и иновациите. И накрая, правоприлагащите органи ще извлекат ползи от по-ясните правила и инструменти, които дават възможност за по-ранна превантивна намеса, по-голяма съгласуваност между държавите членки и по-ефективно правоприлагане.

Като цяло предложенията са съвместими с целите на ЕС в областта на конкурентоспособността. Те не водят до системни недостатъци по отношение на разходите и иновациите и осигуряват ясни нетни ползи за конкурентоспособността на МСП, като същевременно насочват иновациите и конкуренцията към по-устойчива и основана на доверие пазарна динамика.

Предложените мерки за опростяване водят до повтарящи се спестявания на разходи чрез премахване на излишните задължения за предоставяне на информация, рационализиране на повтарящите се сделки и намаляване на разпокъсаните изисквания за съответствие или изискванията за съответствие с ниска стойност, без да се излагат на риск общите цели за силна защита на потребителите. Въпреки че поотделно са скромни, тези спестявания са структурни и се натрупват с течение на времето, особено за МСП и цифровите предприятия с голям обем на дейността.

Предложенията са съобразени с цифровите технологии и са в съответствие начина, по който функционира интернет. С тях се изменя съществуващото законодателство на ЕС, като се въвеждат нови материалноправни норми за защита на потребителите, без за постигане на техните цели да се налага задължение за събиране, обработване, генериране, обмен или споделяне на данни. С тях също така не се изисква от предприятията за разработват или използват конкретни технологии и решения. И накрая, с тях не се налага разработването на конкретни обществени услуги, за чието прилагане би било необходимо използването на цифрови средства.

- **Основни права**

Мерките за опростяване, предвидени в настоящото предложение, са съвместими с член 38 от Хартата, тъй като запазват високо равнище на защита на потребителите. Въпреки че някои мерки, включени в предложението за Акта за лоялни практики в цифровата среда, могат да ограничат свободата на стопанска инициатива (член 16 от Хартата), това не се отнася за мерките, включени в настоящото предложение.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Двете предложения не водят до увеличаване на човешките ресурси или до други разходи за Комисията и следователно нямат отражение върху бюджета. Като се има предвид, че предложението няма нито отражение върху бюджета, нито цифрово измерение, не е необходимо да се представя законодателна обосновка за финансовото и цифровото отражение.

5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ

- **Планове за изпълнение и механизъм за мониторинг, оценка и докладване**

Предложението е под формата на директива за изменение. Държавите членки трябва да транспонират директивата в срок от 12 месеца след нейното влизане в сила и да съобщят на Комисията националните мерки за транспониране посредством базата данни за националните мерки за изпълнение посредством Themis. Комисията е готова да предостави техническа подкрепа на държавите членки за прилагането на Директивата.

Напредъкът към постигане на целите на двете предложения ще бъде следен чрез поредица от основни показатели (изброени в доклада за оценка на въздействието). Рамката за мониторинг ще бъде обект на допълнителни корекции съгласно окончателните правни изисквания и тези за прилагането, както и графика.

- **Подробно разяснение на специфичните разпоредби на предложението**

В член 1 от предложението са изложени измененията на Директива 2011/83/ЕС.

Изменят се членове 2, 3, 5, 6, 6а, 8, 9, 11а, 12, 14, 16, 16а, 16д и 29, както и приложение I към Директива 2011/83/ЕС.

По-конкретно се пояснява, че когато преди сключването на договора потребителите поискат незабавен достъп до цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, и по този начин губят правото си на отказ от договора съгласно изключението в член 16, първа алинея, буква м), от търговците не се изисква да предоставят на потребителите преддоговорна информация относно наличието на право на отказ и условията за упражняване на това право.

В случай на абонаменти за аудио- и видеосъдържание, които отговарят на условията за договори за услуги, потребителят ще може да прекрати договора през първия месец, при условие че заплати пълната средна абонаментна такса за един месец, изчислена въз основа на целия срок на договора. Това правило заменя задължението на потребителя да даде на доставчика възнаграждение въз основа на пазарната стойност на услугите, предоставени до момента на отказа, в съответствие с действащите правила за отказ от договори за услуги.

Задълженията за предоставяне на информация съгласно Директива 2011/83/ЕС са опростени по отношение на допълнителните микросделки, предлагани на потребителя от същия търговец в рамките на съществуващ договор за цифрови услуги. По-конкретно за такива микросделки търговците трябва да предоставят на потребителите единствено основната информация за основните характеристики и цената, без да повтарят статична информация, като например своята самоличност и данните си за контакт.

Изискванията за предоставяне на информация относно политиката на търговеца за разглеждане на жалби, оказването на съдействие на клиентите след продажбата,

сервизното обслужване и търговските гаранции, кодексите за поведение и достъпа до извънсъдебни механизми за разглеждане на жалби и правна защита, когато търговците предоставят такива възможности, се заличават.

Член 11а от Директива 2011/83/ЕС относно функцията за отказ се заличава, тъй като е преместен в Акта за лоялни практики в цифровата среда.

Член 16д от Директива 2011/83/ЕС се заличава, тъй като с Акта за лоялни практики в цифровата среда се въвеждат хоризонтални правила относно подвеждащите дизайни на интерфейси, които се прилагат и за договорите за финансови услуги, сключени от разстояние.

С член 2 от предложението се изменя член 13 на Директива 2002/58/ЕО относно непоисканите търговски съобщения, за да се изключи прилагането му за съобщенията между предприятия и потребители, тъй като те ще бъдат уредени в Акта за лоялни практики в цифровата среда.

2026/0357 (COD)

Предложение за

ДИРЕКТИВА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на директиви 2011/83/ЕС и 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета по отношение на опростяването на някои правила за защита на потребителите

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателен акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет[10],

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

(1) При проверката за пригодност на законодателството на ЕС за защита на потребителите по отношение на лоялните практики в цифровата среда от 2024 г. е установен известен потенциал за опростяване и намаляване на тежестта във връзка с Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета[11].

(2) Съгласно Директива 2011/83/ЕС от търговеца се изисква да предостави на потребителя, преди сключването на договор от разстояние или договор извън търговския обект, информация относно условията, срока и процедурите за упражняване на правото на отказ и стандартния формуляр за отказ. В случай на договори за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, потребителят губи правото си на отказ, ако изпълнението е започнало и, ако договорът задължава потребителя да плати, ако потребителят е дал предварително изрично съгласие за започване на изпълнението и е потвърдил, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

(3) Когато потребителят даде такова съгласие и потвърждение преди сключването на договора и изпълнението на договора започне веднага след сключването му, следва да се поясни, че не е необходимо търговците да предоставят преддоговорната информация относно правото на отказ и стандартния формуляр за отказ.

---

[10] ОВ C , , стр. .

[11] Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

(4) Правилата относно правото на отказ, предвидени в Директива 2011/83/ЕС по отношение на договорите за услуги, включително договорите за предоставяне на цифрови услуги, позволяват на потребителите да упражняват правото си на отказ и след като изпълнението на договора е започнало. В такива случаи търговецът има право да получи сума, която е пропорционална на услугите, предоставени преди потребителят да упражни правото си на отказ, и която се изчислява въз основа на общата договорена цена. Тези правила относно правото на отказ се прилагат и за абонаментите за достъп до аудио- и видеосъдържание за определен период от време, когато те отговарят на условията за договори за цифрови услуги, т.е. когато чрез тях се предлага съдържание с динамичен характер, което надхвърля стабилното и, когато е приложимо, непрекъснато предоставяне на конкретно цифрово съдържание.

(5) Изчисляването на сумата, която трябва да бъде заплатена от потребителя, е индивидуално във всеки отделен случай, което създава допълнителна административна тежест за доставчика и несигурност за потребителите. Поради това, с цел осигуряване на правна сигурност, правилата относно правото на отказ, предвидени в Директива 2011/83/ЕС, следва да бъдат изменени по отношение на договорите за цифрови услуги, които представляват абонамент за достъп до аудио- или видеосъдържание и изпълнението на които започва преди изтичането на 14-дневния срок за упражняване на правото на отказ. По-конкретно потребителят следва да има възможност да се откаже от договора по всяко време в рамките на един месец от сключването му, при условие че плати на търговеца дължимата сума за един месец в случай на месечни абонаменти. При абонаменти с продължителност, по-голяма от един месец, тази сума следва да съответства на средната цена на цифровата услуга за един месец, изчислена въз основа на общата цена за целия срок на договора, като се вземат предвид евентуалните периоди с отстъпка по време на абонамента. Тъй като потребителят, който се отказва от договора, заплаща за целия едномесечен период, търговецът следва да продължи да предоставя цифровата услуга на потребителя до изтичането на този период.

(6) На цифровите пазари се наблюдава значително увеличение на микросделките за закупуване на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, сключени в рамките на предоставяни цифрови услуги, особено в контекста на видеоигрите. Такова цифрово съдържание осигурява допълнителни функционалности и характеристики, които са неразривно свързани с цифровата услуга, която вече се предоставя от търговеца на потребителя.

(7) При такива микросделки с ниска стойност е ненужно и непропорционално да се изисква от търговците да предоставят пълния обем на преддоговорната информация, предвидена в Директива 2011/83/ЕС. Не е необходимо да се повтаря информацията например за самоличността и данните за контакт на търговеца, за начините на плащане и изпълнение или за наличието на общи законоустановени права преди сключването на всяка микросделка, тъй като тази информация вече е била предоставена в момента на сключването на договора за съответната цифрова услуга.

(8) Поради това е целесъобразно такива микросделки с ниска стойност да бъдат освободени от някои от изискванията за предоставяне на преддоговорна информация, установени в Директива 2011/83/ЕС, като същевременно се запази изискването търговците да предоставят на потребителя основна информация за основните характеристики и цената на микросделката. Търговците, които

предлагат микросделки, следва също така да получат изричното съгласие на потребителя и потвърждение от негова страна, че той ще загуби правото си на отказ, ако микросделката бъде извършена незабавно.

(9) Директива 2011/83/ЕО съдържа изисквания за предоставяне на информация относно политиката на търговеца за разглеждане на жалби, оказването на съдействие на клиентите след продажбата, сервизното обслужване и търговските гаранции, кодексите за поведение и достъпа до извънсъдебни механизми за разглеждане на жалби и правна защита, когато такива възможности са налични. Когато търговците предлагат тези възможности доброволно, за да рекламират своите продукти, те имат пазарни стимули да информират потребителите за тяхното съществуване и за основните им характеристики, без да е необходимо предоставянето на такава информация да бъде задължително по силата на закона. Някои от тези изисквания за предоставяне на информация също така се припокриват с подобни изисквания в други законодателни актове на Съюза, а именно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета[12], в която се определят конкретни задължения на търговците да предоставят информация относно извънсъдебните механизми за разглеждане на жалби и правна защита, и Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета[13], в която се определят изискванията за предоставяне на информация относно търговските гаранции. Поради това е целесъобразно тези изисквания за предоставяне на информация да бъдат премахнати от Директива 2011/83/ЕС, за да се опрости регулаторната рамка.

(10) С Директива 2011/83/ЕС се забранява нелоялният дизайн на онлайн интерфейс при договорите за финансови услуги, сключени от разстояние. С Регламент (ЕС) …/… [*въведете номера на Акта за лоялни практики в цифровата среда*] се въвеждат хоризонтални правила относно нелоялните дизайни на онлайн интерфейси, които се прилагат и за договорите за финансови услуги, сключени от разстояние. За да се избегне дублиране на правилата, съответната разпоредба и позоваванията на нея следва да бъдат заличени от Директива 2011/83/ЕС.

(11) С Директива 2011/83/ЕС търговците, които предлагат сключването на договори чрез онлайн интерфейс, се задължават да гарантират, че потребителите могат да се откажат от договорите, като използват онлайн функция за отказ. С Регламент (ЕС) …/… [*въведете номера на Акта за лоялни практики в цифровата среда*] се въвеждат хоризонтални правила относно лоялния дизайн на интерфейсите, включително задължението на търговците да предоставят онлайн функция за упражняване на правото на отказ и прекратяване на договора. За да се избегне дублиране на правилата, разпоредбата относно функцията за отказ и позоваванията на нея следва да бъдат заличени от Директива 2011/83/ЕС.

(12) С Директива 2011/83/ЕС на държавите членки се позволява да налагат на доставчиците на онлайн места за търговия допълнителни изисквания за

---

[12] 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, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[13] Директива (ЕС) 2019/771 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2019 г. за някои аспекти на договорите за продажба на стоки, за изменение на Регламент (ЕС) 2017/2394 и на Директива 2009/22/ЕО и за отмяна на Директива 1999/44/ЕО (ОВ L 136, 22.5.2019 г., стр. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

предоставяне на информация. С Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета[14] се определят хоризонтални, напълно хармонизирани изисквания за предоставяне на информация към доставчиците на онлайн места за търговия. Съгласно посочения регламент държавите членки не следва да приемат или запазват в сила допълнителни национални изисквания по отношение на въпросите, попадащи в обхвата му. С цел осигуряване на последователност съответната разпоредба и позоваванията на нея следва да бъдат заличени от Директива 2011/83/ЕС.

(13) С Директива № 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета[15] абонатите и ползвателите на електронни съобщителни услуги се защитават от непоискани съобщения за целите на директния маркетинг. Тази защита е от голямо значение за потребителите и се включва в Регламент (ЕС) [*въведете номера на Акта за лоялни практики в цифровата среда*]. За да се избегне дублиране на правилата в Акта за лоялни практики в цифровата среда и Директива 2002/58/ЕО, е необходимо Директива 2002/58/ЕО да се измени, за да се изключи прилагането на съдържащите се в нея правила относно непоисканите съобщения в отношенията между предприятията и потребителите.

(14) Поради това директиви 2011/83/ЕС и 2002/58/ЕО следва да бъдат съответно изменени.

(15) Доколкото целта на настоящата директива, а именно опростяването на законодателството на Съюза в областта на защитата на потребителите, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки поотделно, а поради естеството на проблема, който обхваща целия Съюз, може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящата директива не надхвърля необходимото за постигане на тази цел,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

Член 1

Изменения на Директива 2011/83/ЕС

Директива 2011/83/ЕС се изменя, както следва:

(1) Член 2 се изменя, както следва:

а) точка 12 се заменя със следното:

„12. „финансова услуга“ означава всяка услуга, свързана с банкова дейност, кредитиране, застраховане, лично пенсионно осигуряване, инвестиране или плащане, включително услуги за криптоактиви;“

---

14 Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

15 Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

б) добавя се следната точка:

„22. „микросделка “ означава договор за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител:

а) който е сключен в рамките на съществуващ договор за цифрови услуги между същия търговец и същия потребител;

б) който е неразривно свързан с изпълнението на тази цифрова услуга чрез предоставяне на допълнително съдържание или функции; и

в) за който плащането, което трябва да бъде извършено от потребителя, не надвишава 50 EUR или тяхната равностойност във виртуалната валута, използвана от търговеца.“;

(2) в член 3, параграф 1б, първата алинея се заменя със следното:

„За договорите от разстояние, сключени между търговец и потребител за предоставянето на финансови услуги, се прилагат само членове 1 и 2, член 3, параграфи 2, 5 и 6, член 4, член 6а, член 8, параграф 6, членове 16а—16г, член 19, членове 21—23, член 24, параграфи 1 и 6, членове 25—27 и член 29.“

(3) в член 5, параграф 1 буква дв) се заличава;

(4) член 6 се изменя както следва:

а) параграф 1 се изменя както следва:

i) букви ж) и з) се заменят със следното:

„ж) начините на плащане, доставка, включително, когато са налични, благоприятни за околната среда възможности за доставка, начина на изпълнение, датата, до която търговецът се задължава да достави стоките или да извърши услугите;

з) когато съществува право на отказ — условията, срока и процедурите за упражняване на това право в съответствие с член 11, параграф 1, както и стандартния формуляр за отказ, съдържащ се в част Б от приложение I, и — когато е приложимо — информация за наличието и местоположението на функцията за отказ, посочена в член [*въведете номера на члена относно функцията за отказ*] от Регламент (ЕС) .../… на Европейския парламент и на Съвета * [*въведете номера на Акта за лоялни практики в цифровата среда*], освен когато преди сключването на договора за предоставяне на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител, потребителят е дал съгласие изпълнението на договора да започне незабавно след сключването му в съответствие с член 16, първа алинея, буква м).“

---

* Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета от … (ОВ … ELI …).“;

ii) буква й) се заменя със следното:

„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, или, в случай на договор за цифрови услуги, които представляват абонамент за

достъп до аудио- и видеосъдържание, указанието, че потребителят е длъжен да плати на търговеца средната цена на услугата за един месец, изчислена въз основа на целия срок на договора, когато потребителят упражнява правото си на отказ съгласно член 9, параграф 1б;“;

iii) букви м), н) и у) се заличават;

iv) добавя се следната алинея:

„Чрез дерогация от първа алинея, за микросделките търговецът предоставя на потребителя информацията, посочена в първа алинея, букви а) и д).“

б) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Информацията, посочена в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член, може да бъде предоставена посредством стандартните указания за отказ, предвидени в приложение I, част А. Търговецът е изпълнил изискванията за предоставяне на информация, установени в параграф 1, букви з), и) и й) от настоящия член, ако е предоставил тези указания на потребителя коректно попълнени. Позоваванията на 14-дневния срок за отказ в стандартните указания за отказ, посочени в приложение I, част А, се заменят с позовавания на 30-дневен срок за отказ в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с член 9, параграф 1а, или с позовавания на срок за отказ от един месец за договори за цифрови услуги, които представляват абонамент за достъп до аудио- и видеосъдържание за определен период от време, както е посочено в член 9, параграф 1б.“;

(5) в член 6а параграф 2 се заличава;

(6) член 8 се изменя както следва:

а) в параграф 2 първата алинея се заменя със следното:

„2. Ако договор от разстояние, който следва да бъде сключен по електронен път, предвижда задължение за потребителя за плащане, търговецът съобщава на потребителя по ясен и видим начин и непосредствено преди потребителят да направи своята поръчка информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а), д), ла), о) и п), а при микросделки — информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а) и д)“;

б) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Ако договорът е сключен с помощта на средство за комуникация от разстояние, което предоставя ограничено пространство или време за предоставяне на информацията, търговецът предоставя на или чрез това конкретно средство преди сключването на договора най-малко преддоговорната информация, посочена в член 6, параграф 1, букви а), б), д), з) и о), с изключение на стандартния формуляр за отказ, предвиден в приложение I, част Б и посочен в буква з). Търговецът предоставя на потребителя останалата информация, посочена в член 6, параграф 1, включително стандартния формуляр за отказ, по подходящ начин в съответствие с параграф 1 от настоящия член. За микросделките търговецът предоставя, преди сключването на договора, на или чрез такива средства за комуникация от разстояние информацията, посочена в член 6, параграф 1, букви а) и д).“;

в) в параграф 7 уводната част се заменя със следното:

„7. Търговецът предоставя на потребителя потвърждение за сключването на договора върху траен носител в рамките на разумен срок след сключването на договора от разстояние и най-късно в момента на доставка на стоките или преди започване на изпълнението на услугата или на предоставянето на цифрово съдържание, което не се предоставя на материален носител. Това потвърждение включва:“;

(7) член 9 се изменя както следва:

а) след параграф 1а се вмъква следният параграф:

„1б. Чрез дерогация от параграф 1 от настоящия член, в случай на договори за цифрови услуги, които представляват абонамент за достъп до аудио- и видеосъдържание за определен период от време и при които потребителят изрично е поискал изпълнението на договора да започне незабавно след сключването му, потребителят разполага със срок от един месец 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 14.“;

б) в параграф 2 уводната част се заменя със следното:

„2. Без да се засяга член 10, срокът за отказ, посочен в параграф 1 от настоящия член, изтича след 14 дни или в случаите, когато държавите членки са приели правила в съответствие с параграф 1а от настоящия член — след 30 дни, или по отношение на договорите, посочени в параграф 1б от настоящия член — след един месец считано от:“;

(8) член 11а се заличава;

(9) член 12 се заменя със следното:

„Член 12

Действие на отказа

1. 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.

2. Чрез дерогация от параграф 1 от настоящия член, когато потребителят упражни правото си на отказ от договор за цифрови услуги, които представляват абонамент за достъп до аудио- и видеосъдържание за определен период от време съгласно член 9, параграф 1б, търговецът изпълнява договора до края на първоначалния едномесечен срок.“;

(10) в член 14 след параграф 3 се добавя следният параграф:

„3а. Чрез дерогация от параграфи 2а и 3 от настоящия член, когато потребител упражни правото си на отказ от договор за цифрови услуги, които представляват абонамент за достъп до аудио- и видеосъдържание за определен период от време съгласно член 9, параграф 1б, потребителят плаща на търговеца средната цена на услугата за един месец, посочена в договора и изчислена въз основа на целия срок на договора.“;

(11) в член 16а, параграф 1, буква т) се заменя със следното:

„т) практически указания и процедури за упражняване на правото на отказ в съответствие с член 16б, параграф 1, в които се посочват наред с другото, телефонният номер и адресът на електронна поща на търговеца или данни за други средства за комуникация, приложими за изпращането на изявлението за отказ, а за договорите за финансови услуги, сключени чрез онлайн интерфейс — информация за наличието и местоположението на функцията за отказ, посочена в член [*въведете номера на члена относно функцията за отказ*] от Регламент (ЕС) .../… [*въведете номера на Акта за лоялни практики в цифровата среда*].“;

(12) член 16д се заличава;

(13) в член 29 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато държава членка използва някоя от възможностите за избор на нормативна уредба, посочени в член 3, параграф 4, член 6, параграфи 7 и 8, член 7, параграф 4, член 8, параграф 6, член 9, параграфи 1а и 3, член 16, втора и трета алинея, член 16а, параграфи 2 и 9, член 16б, параграф 7, тя информира Комисията за това до 19 декември 2025 г., както и за всякакви последващи промени.“.

(14) В част А от приложение I, точка [6] от „Указания за попълване“ се заменя със следното:

„[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 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 сума, 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/ще ни платите средната такса за един месец от Вашия абонамент [*ненужното се зачертава*].“

Член 2

Изменения на Директива 2002/58/ЕО

В член 13 се добавя следният параграф 7:

„7. Настоящият член не се прилага за търговци, които изпращат непоискани съобщения за целите на директния маркетинг до ползватели или абонати, които са потребители.“

Член 3

1. Държавите членки приемат и публикуват не по-късно от [12 месеца след датата на влизане в сила] законовите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези разпоредби.

Те прилагат тези разпоредби, считано от [12 месеца след датата на влизане в сила].

Когато държавите членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условията и редът на позоваване се определят от държавите членки.

2. Държавите членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното право, които приемат в областта, уредена с настоящата директива.

Член 4

Настоящата директива влиза в сила на двадесетия ден след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 5

Адресати на настоящата директива са държавите членки.

Съставено в Брюксел на година.

За Европейския парламент	*За Съвета*
Председател	*Председател*