



ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

*Какво трябва да знаем за правото си на отказ
от договора*



София
2021

Въведение

За разлика от възможността за връщане на стока, купена в магазин, което не е задължение на търговеца, а само добра практика, законодателството за защита на потребителите предвижда изричната възможност да върнете стока, купена извън търговския обект или от разстояние.

Ако сте купили стока или услуга онлайн или извън магазин (по телефона, с поръчка по пощата, от изложение или екскурзия), имате право да се откажете от покупката в рамките на 14 дни, без да обяснявате причината за отказ/без задължение да се позовете на евентуално несъответствие на стоката или услугата. Имайте предвид обаче, че може да се наложи да заплатите пощенските разходи по връщането на стоката към търговеца.

Възможността за отказ от покупка, закупена от разстояние или извън търговския обект е предвидена в Закона за защита на потребителите, който е хармонизиран с европейското законодателство в тази област.

Връщане на стока с аргумент, че не допада на потребителя, че не е правилен размер или че не е подходящ цвят и пр. не е предвидено в закона, освен в случаите, когато сделката е сключена от разстояние или извън търговския обект. Именно в тази хипотеза потребителят има право да претендира за разваляне на договора в рамките на 14 дни след доставката и връщане на парите.

Законодателят предвижда тази възможност с презумпцията, че потребителят не е имал възможност да се запознае с реалните характеристики на стоките само по техни снимки или описание в електронен сайт, по телефона и др.под. Правото на връщане на стока, закупена от разстояние или извън търговски обект обаче, е различно от правото на предявяване на рекламация във връзка с установен дефект/несъответствие, независимо от това дали стоката е придобита от традиционен или електронен магазин.

Активни потребители

Някои определения

Традиционна търговия

Традиционната търговия е термин използван за търговия, извършваща се във физическия обект на търговеца или на щанд.

Електронна търговия

Електронна или Онлайн търговия означава продажбата на продукти и услуги чрез електронни системи като Интернет.

Онлайн пазаруване

Онлайн пазаруването е форма на електронна търговия, позволяваща на потребителите да купуват както стоки, така и услуги онлайн, като използват уеб браузър или мобилно приложение.

Средство за комуникация от разстояние

Това е всяко средство, което без едновременното физическо присъствие на търговеца и потребителя може да бъде използвано за сключване на договор между страните, като: адресирани и неадресирани печатни материали, стандартно писмо, реклама в пресата с купон за поръчка, каталог, телефон, радио, телевизия, видеотелефон, видеотекст, sms съобщение, компютър, електронна поща, интернет, факс, поръчка по пощата.

Траен носител

Траен носител е всеки носител, даващ възможност на потребителя или на търговеца да съхранява информация, изпратена лично до него. Такива носители са например хартия, устройства за съхранение на данни, CD или DVD дискове, карти с памет, компютърни дискове, електронна поща и др. За траен носител се смятат и интернет сайтовете, които отговарят на следните условия: сайтът позволява на потребителя да запази получената информация; информацията може да бъде запазена в продължение на достатъчно дълъг период от време и търговецът, предоставил информацията, не може да я променя.



Форми на онлайн търговия

- **B2C** - бизнес към клиент - това са класическите онлайн магазини, базирани на каталожна търговия.
- **B2B** - бизнес към бизнес - например, когато фирми интегрират информационните си системи, за да автоматизират обмена на стоки и информация помежду си.
- **C2C** - клиент към клиент - са схеми, където търговията се осъществява между потребители на платформа, а доставчикът на платформата само осигурява инфраструктурата, често срещу такса.
- **B2G** - бизнес към правителство, където компании предлагат услуги на правителството с необходимите за целта специфики, напр. прозрачност.

Същност и основни характеристики на правото на отказ от договора

Правото на връщане/отказ е субективно право на потребителя с едностранно изявление да прекрати договорното правоотношение по правило с обратна сила, ако договорът е сключен от разстояние или извън търговски обект.

- Правото на отказ е гарантирано от закона и не се предоставя по волята на търговеца.
- Потребителят не е длъжен да посочва причина за отказа си.
- Срокът за упражняване на правото на отказ е 14 дни.
- Потребителят не дължи обезщетение, неустойки или други разходи, с изключение на разходите за връщане на продукта обратно на търговеца.

Някои важни уточнения:

1. Потребителят заплаща само преките разходи за връщане на стоката (например пощенска или куриерска услуга).

2. Потребителят обаче, няма задължение да заплати преките разходи за връщане:

- Ако търговецът предварително се е съгласил да заплати разходите за връщане и е обявил това изрично в предварителната информация;
- Ако търговецът не е уведомил в предварителната информация, че разходите за връщане на стоката се заплащат от потребителя.



Запомнете!

Ако преди сключване на договора търговецът не е предоставил по ясен и разбираем начин информация за правото на отказ, за условията, срока и начина за неговото упражняване и стандартния формуляр за отказ, срокът за отказ е 1 година и 14 дни.

От кой момент започва броенето на срока за упражняване на правото на отказ?

14-дневният срок на правото на отказ се брои в календарни дни от деня, следващ деня на събитието (покупката). Почивните и празничните дни се включват в дните, през които тече срокът. Ако срокът изтича в празничен ден или в неприсъствен ден, този срок се удължава до края на деня на следващия присъствен ден.

- При договори за услуги - датата на сключване на договора.
- При договори за продажба и изработка с предмет вещи - датата на получаване на стоката от потребителя или от посочено от него трето лице.
- При договори за доставка на вода, газ, ел. енергия, които не са в ограничен обем, на централно отопление или на цифрово съдържание, което не е на материален носител - датата на сключване на договора.
- При едновременна поръчка на много стоки, които се доставят отделно - датата, на която потребителят или посочено от него трето лице, получи последната стока.
- При доставка на стока, която се състои от множество партиди или части - датата, на която потребителят или посочено от него трето лице, получи последната партида или част.
- При договори за редовна доставка на стоки, която се извършва през определен период от време, считано от датата, на която потребителят или посочено от него трето лице, приеме първата стока.

Как потребителят уведомява търговеца за упражняване на правото си на отказ?

- Потребителят трябва да информира изрично търговеца за решението си да се откаже от договора, преди изтичане на 14 дневния срок.
- За да упражни правото си на отказ, потребителят може да използва стандартния формуляр за отказ (Вж. стр.11) или да заяви недвусмислено по друг начин решението си да се откаже от договора.
- Търговецът може да предостави на потребителя възможност за избор да попълни и да изпрати чрез интернет страницата на търговеца стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление. В тези случаи търговецът е длъжен незабавно да изпрати на потребителя потвърждение за получаване на отказа му на траен носител.

Връщане на стоката от потребителя

- Потребителят е длъжен да върне стоката на търговеца без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни от датата, на която е съобщил на търговеца отказа си от договора.
- Потребителят поема разходите за връщане на стоката, освен ако търговецът изрично е предложил да я прибере сам. (виж. стр.4)
- При договор извън търговския обект, когато стоките са били доставени в дома на потребителя в момента на сключването на договора, търговецът е длъжен да прибере стоките за своя сметка, ако естеството на стоките е такова, че не позволява те да бъдат върнати по обичаен начин по пощата.

Връщане на получените суми от търговеца

- Търговецът е длъжен да възстанови на потребителя всички суми, включително разходите за доставка, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да се откаже от договора.
- Търговецът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.
- Ако търговецът не е предложил да прибере стоките сам, той може да задържи връщането на сумите на потребителя, докато не получи стоките или докато потребителят не представи доказателство, че е изпратил стоките обратно.
- Когато доставката е платена от потребителя, търговецът има право да възстанови сумата за най-евтиния вид доставка. Например, потребителят е пожелал експресна (по-скъпа) доставка, различна от предлаганата от търговеца стандартна (по-евтина) доставка. В такъв случай търговецът има право да възстанови по-ниската сума.



Запомнете!

Потребителят не носи отговорност за намалената стойност на стоките, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ.

Връщане на използван продукт

Потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране. С други думи, потребителят може да изпробва стоката, а не да я използва (износва), за да има право да получи обратно 100% от заплатената цена.

Например, ако закупите ножовка, която използвате интензивно в продължение на 10 дни, след което я върнете на търговеца, то той има право да намали стойността на върнатата сума с определен процент овехтяване, защото ножовката може да е напълно износена.

А как се определя намалената стойност от търговеца?

На този въпрос законът не дава конкретен отговор, но в практиката се използват различни способности за изчисляване. Някои търговци преценяват сами процента на овехтяване, други използват експертна оценка, но подходът, който се счита за най-справедлив от контролните органи е, чрез съпоставка на цената на нов продукт и продажната му цена вече като употребяван продукт.

Трябва ли продуктът да бъде върнат с ненарушена опаковка?

Някои търговци поставят подобно изискване като условие за право на връщане. Такъв подход изцяло противоречи на закона и може да бъде сметен за нелоялна търговска практика. Законът е предоставил право на връщане на потребителя, за да може да изпробва продукта, което не може да стане без разопаковането му.

Правни последици от правото на връщане

- Договорът се прекратява с обратна сила, т.е. отношенията между страните се връщат в състоянието преди момента на сключване на договора.

- Всичко получено в изпълнение на договора се връща.

Исключения: Договори за услуги или за доставка на вода, газ, ел. енергия, централно отопление или цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител и чието изпълнение е започнало със съгласието на потребителя преди изтичане на срока на отказ.

В тези случаи договорът се прекратява занапред, като потребителят заплаща пропорционална сума за времето на ползване на услугата.

При упражняване на правото на отказ автоматично се прекратяват и всички допълнителни договори.

В какви случаи не се прилага правото на отказ?

Правото на отказ не се прилага при получаване от потребителя на:

- **Социални услуги:** социално настаняване, грижи за деца и възрастни, подкрепа на лица в нужда;
- **Здравни услуги:** услуги, предоставяни от медицински специалисти на пациенти с цел оценка или възстановяване на тяхното здравословно състояние, включително предписването и предоставянето на лекарства и медицински изделия;
- **Хазартни дейности:** игри на щастие, посредством залози;
- **Финансови услуги;**
- **Сделки с недвижими имоти;**
- **Строеж на нови сгради,** съществено преустройство на съществуващи сгради, договори за наем на недвижими имоти за жилищни нужди;
- **Туристически пакети** и свързани туристически услуги по смисъла на Закона за туризма;
- **Таймшеринг:** Договори за разпределено във времето право на ползване на собственост и ваканционни продукти;
- **Договори, сключени от и чрез публични органи,** които са независими и безпристрастни и предоставят достатъчно информация и време за обмисляне на условията на договора преди неговото сключване /частни съдебни изпълнители, държавни и общински органи/;
- **Договори за доставка на храни,** напитки и други стоки за текущо потребление в домакинството, когато се извършват редовни доставки до жилището или работното място на потребителя;
- **Договори за превоз на пътници;**
- **Договори, сключени чрез автомати за продажба;**
- **Договори, сключени с телекомуникационни оператори** за използване на обществени телефони или на единична връзка по телефон, интернет или факс.

Случаи, при които потребителят няма право на отказ

- за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно и изпълнението ѝ е започнало с изричното предварително съгласие на потребителя;
- за доставка на стоки или услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовия пазар, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;
- за доставка на стоки, изработени по поръчка на потребителя или съобразно неговите индивидуални изисквания;

Още случаи, при които потребителят няма право на отказ

- за доставка на стоки, които поради своето естество могат да влошат качеството си или имат кратък срок на годност;
- за доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето;
- за доставка на стоки, които след като са били доставени и поради естество им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени;
- за доставка на алкохолни напитки, чиято цена е договорена при сключването на договора за продажба и чиято действителна стойност зависи от колебанията на пазара, които не могат да бъдат контролирани от търговеца;
- при които потребителят изрично е поискал от търговеца да го посети в дома му с цел извършване на неотложни дейности за ремонт или поддръжка;
- за доставка на запечатани звукозаписи или видеозаписи или запечатан компютърен софтуер, които са разпечатани след доставката;
- за доставка на вестници, периодични издания или списания с изключение на договори за абонамент за доставката на такива издания;
- сключени по време на публичен търг;
- за предоставяне на услуги за настаняване, които нямат за цел живеене, транспорт на стоки, отдаване на автомобили под наем, услуги за хранене или предоставяне на услуги, свързани с развлекателни дейности, ако договорът предвижда конкретна дата или срок за изпълнение;
- за предоставяне на цифрово съдържание, което не се доставя на материален носител, когато изпълнението е започнало с изричното съгласие на потребителя, който е потвърдил, че знае, че по този начин ще загуби правото си на отказ.

СТАНДАРТЕН ФОРМУЛЯР ЗА УПРАЖНЯВАНЕ ПРАВО НА ОТКАЗ

До

.....

/името на търговеца/

.....

/адрес, ЕИК/

С настоящото уведомявам, че се отказвам от сключения от мен договор за покупка на следните стоки/услуги:

.....

/описание на продукта/

Стоката е поръчана на

Стоката е получена на /посочва се датата на получаване от потребителя/

.....

/Име на потребителя/

Гр./с.....

/Адрес на потребителя/

.....

/Дата/

.....

/Подпис на потребителя/



Запомнете!

Търговецът е длъжен да предостави на потребителя стандартния формуляр (Приложение №6 от ЗЗП).

Използването на стандартния формуляр за отказ не е задължително за потребителя, но е силно насърчително, тъй като улеснява процедурата по изпълнение правото на отказ и възстановяване на платената сума.

Полезни съвети

- Не пазарувайте от съмнителни сайтове. Най-добре направете справка в Списъка на електронните магазини регистрирани в НАП, на ел. адрес: <https://portal.nra.bg/details/online-store-nrareg>. Така ще сте сигурни, че предпочетеният от вас магазин е официален.
- Проверете дали Интернет страницата на магазина съдържа изчерпателна информация за търговеца - географски адрес, телефонен номер, имейл адрес за комуникация.
- Преди да престъпите към покупка прегледайте политиките за поверителност на вашите данни.
- Преди да вземете окончателно решение за закупуване на стоката проверете дали е налична и ясно обозначена информацията относно условията за връщане на стоката - отнася се до вашето законно право на връщане.
- Избягвайте оферти, които изглеждат твърде добри и евтини, за да са истина.
- Не използвайте електронен магазин, който изисква повече информация, отколкото е необходимо, за да извърши продажбата.
- Потърсете дали е налична информация за начина на обслужване на клиентите, за електронна или друга комуникация с търговеца.
- Пазете всички значими разписки, писмени гаранции, електронна комуникация и др. под., за да можете да докажете покупката си.
- Не кликвайте върху ненадеждни изскачащи реклами.
- Не изпращайте номера на кредитната си карта в отговор на искане по имейл. Това може да е измама.
- Уведомете незабавно доставчика на кредитна карта, ако разберете за неоторизирана транзакция във вашия акаунт.
- Не купувайте лекарства от случайни интернет търговци. Продажбата на лекарства по рецепта в Интернет е забранена, а продажбата на всички останали лекарства е легална само в регистрираните онлайн аптеки, което се осигурява със специален знак. За повече информация вижте: <https://www.bda.bg/bg/общо-лого-на-интернет-аптеки>

ПОЛЕЗНИ КОНТАКТИ

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет.3, 4 и 5
Горещ телефон: **0700 111 22**
E:mail: info@kzp.bg
<https://kzp.bg/>

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)
гр. София 1527
ул. „Врабча“ № 26
тел.: 02 989 01 06
E:mail: office@nais.bg
<https://nais.bg/>

ПОЛЕЗНИ ВРЪЗКИ

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
Портал за електронни услуги
<https://portal.nra.bg/details/online-store-nrareg>
(Списък на електронните магазини регистрирани в НАП - тук може да се направи справка по наименование на електронния магазин, уеб-адрес на електронния магазин, уеб-адрес на онлайн платформа и др.)

Българска национална асоциация Активни потребители

София 1527
ул. “Врабча” № 26
тел. 02/989 01 06
тел./факс 02/989 01 07
E-mail: info@aktivnipotrebiteli.bg
www.aktivnipotrebiteli.bg

