



Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки

УКАЗ № 90

На основание чл. 98, т. 4 от Конституцията на Република България

ПОСТАНОВЯВАМ:

Да се обнародва в „Държавен вестник“ Законът за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, приет от 44-то Народно събрание на 4 март 2021 г.

Издаден в София на 11 март 2021 г.

Президент на Републиката: **Румен Радев**

Подпечатан с държавния печат.

Министър на правосъдието: **Десислава Ахладова**

ЗАКОН

за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки

Глава първа

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. Този закон урежда изискванията относно договорите за:

1. предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, сключени между търговци и потребители, и по-специално изискванията относно съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга, средствата за защита на потребителите при непредоставяне или несъответствие на цифрово съдържание или цифрова услуга, реда и условията за използването на тези средства за защита, както и реда и условията за изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга;

2. продажба на стоки, сключени между продавачи и потребители, и по-специално изискванията относно съответствието на стоките, средствата за защита на потребителите при несъответствие, реда и условията за използването на тези средства за защита и търговските гаранции.

Чл. 2. Законът има за цел да осигури защита на икономическите интереси на потребителите при предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, както и при продажба на стоки на потребители.

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

(2) Всяка клауза в договор, която посочва за приложим закона на друга държава, която не е членка на Европейския съюз и която във вреда на потребителя изключва прилагане на разпоредбите на този закон или на закона на държава – членка на Европейския съюз, отклонява се от тях или изменя действието им, преди потребителят да уведоми търговеца за непредоставянето или за несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга или преди търговецът да уведоми потребителя за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, или преди потребителят да уведоми продавача за несъответствието на стоките, не е обвързваща за потребителя.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не възпрепятства търговците да предлагат на потребителите договорни условия, които предоставят по-високо ниво на защита от този закон.

Глава втора

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

Раздел I

Обхват

Чл. 4. Разпоредбите на тази глава уреждат договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги, сключени между търговци и потребители, и съдържа изискванията относно:

1. съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за правилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя;

2. средствата за защита на потребителите при непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или при липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, както и реда и условията за тяхното упражняване, и

3. изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга.

Чл. 5. (1) Разпоредбите на тази глава се прилагат за всеки договор, по който търговецът предоставя или се задължава да предостави цифрово съдържание или цифрова услуга на потребител, а потребителят заплаща или се задължава да заплати определена цена.

(2) Разпоредбите на тази глава се прилагат и когато търговецът предоставя или се задължава да предостави на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга, а потребителят предоставя или се задължава да предостави лични данни на търговеца, освен в случаите, когато личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с този закон или с цел да се позволи на търговеца да изпълни приложимите към него нормативни изисквания, доколкото търговецът не обработва личните данни на потребителя с друга цел.

(3) Разпоредбите на тази глава се прилагат и когато цифровото съдържание или цифровата услуга са разработени в съответствие със спецификациите на потребителя.

(4) Разпоредбите на тази глава, с изключение на чл. 8 и 16, се прилагат и за всеки материален носител, който се използва изключително за пренасяне на цифрово съдържание.

Чл. 6. (1) Разпоредбите на тази глава не се прилагат за цифрово съдържание или цифрови услуги, които са включени във или са взаимосвързани със стоки, съдържащи цифрови елементи, и които се предоставят със стоките в рамките на договор за продажба на тези стоки, независимо от това дали цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят от продавача или от трето лице. При съмнение относно това дали предоставянето на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга съставляват част от договора за продажба, се приема, че цифровото съдържание или цифровата услуга е включено/включена в договора за продажба.

(2) В случаите, когато договор между един и същ търговец и един и същ потребител обединява в пакет елементи, включващи предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, и елементи, включващи предоставяне на други стоки или услуги, разпоредбите на глава втора се прилагат само за елементите на договора, отнасящи се до цифровото съдържание или цифровата услуга. Тази алинея не възпрепятства прилагането на ал. 1.

(3) Разпоредбите на глава втора не се прилагат за:

1. договори за предоставяне на услуги, различни от цифровите услуги, независимо от това дали търговецът използва цифров формат или цифрови средства, за да създаде крайния резултат от услугата или за да го достави или предаде на потребителя;
2. договори за електронни съобщителни услуги с изключение на междуличностните съобщителни услуги без номер;
3. договори за здравно обслужване;
4. договори за услуги в областта на хазарта, които включват залагания с парично изражение в игри на късмета, включително игри, изискващи определени умения, като например лотарии, игри в казино, игри на покер и залагания, осъществявани електронно или чрез използване на други технологични средства за улесняване на комуникацията по искане на получателя на такива услуги;
5. договори за финансови услуги по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние;
6. договори за софтуер, предлагани от търговец чрез лиценз с отворен код, когато потребителят не заплаща цена и личните данни, предоставени от потребителя, се обработват от търговеца изключително с цел подобряване на сигурността, съвместимостта или оперативната съвместимост на конкретния софтуер;
7. договори за предоставяне на цифрово съдържание, когато цифровото съдържание се предоставя на широката общественост по начин, различен от предаването на сигнали, като част от творческо представление или събитие, например цифрови филмови проекции;
8. договори за цифрово съдържание, предоставено в съответствие със Закона за достъп до обществена информация от органите на обществената сфера и от публичноправни организации по смисъла на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 7. В случаите, когато потребителят има право да прекрати някои от елементите на пакет, включващ предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга и крайно устройство, преди изтичането на срока на договора, поради липсата на съответствие или поради непредоставяне, потребителят има право да прекрати договора по отношение на всички елементи на пакета.

Раздел II

Съответствие на цифровото съдържание и цифровите услуги

Чл. 8. (1) Търговецът е длъжен да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга на потребителя без неоправдано забавяне след сключване на договора, освен ако страните не са уговорили друго.

(2) Търговецът е изпълнил задължението си за предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато:

1. цифровото съдържание или всяко средство, подходящо за достъп до цифровото съдържание или за неговото изтегляне, е предоставено на разположение или е достъпно за потребителя или на материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел;
2. цифровата услуга е станала достъпна за потребителя или на материален или виртуален инструмент, избран от потребителя за тази цел.

Чл. 9. (1) Търговецът е длъжен да предостави на потребителя цифрово съдържание или цифрова услуга, което отговаря на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

(2) Правата на трети лица върху цифровото съдържание или цифровата услуга, в т.ч. правата на интелектуална собственост, не възпрепятстват правата на потребителите по чл. 17 относно средствата за правна защита на потребителите при липса на съответствие, с изключение на случаите, когато договорът за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга е нищожен или унищожаем.

Чл. 10. За да съответства на договора, цифровото съдържание или цифровата услуга, когато е приложимо, трябва да отговаря на следните индивидуални изисквания за съответствие:

1. да е с описанието, количеството и качеството и да притежава функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;
2. да е годно за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил търговеца най-късно в момента на сключване на договора и по отношение на която търговецът се е съгласил;
3. да е предоставено заедно с всички принадлежности, указания, включително инсталирането и оказване на помощ на потребителите, предвидени в договора;
4. да се актуализира съгласно предвиденото в договора.

Чл. 11. (1) В допълнение към индивидуалните изисквания по чл. 10 цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да отговаря и на следните обективни изисквания за съответствие:

1. да е годно за целите, за които обичайно се използва цифрово съдържание или цифровите услуги от същия вид, като се вземат предвид, когато е приложимо, действащите разпоредби на правото на Европейския съюз и на националното право, както и на съществуващите технически стандарти, или при липсата на такива стандарти – на приложимите за съответния сектор правила за добра практика;

2. да е в количество и да притежава качествата и работните характеристики, включително по отношение на функционалност, съвместимост, достъпност, непрекъснатост и сигурност, които са обичайни за цифрово съдържание или цифрови услуги от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и всички публични изявления, направени от търговеца или от други лица на предходен етап от веригата от сделки или направени от името на търговеца или от името на тези лица, съдържани се например в рекламата или в етикета, освен ако търговецът не докаже, че:

а) не е знаел и не е можело разумно да се очаква да е знаел за съответното публично изявление;

б) към момента на сключване на договора публичното изявление е било коригирано по същия начин като този, по който е било направено, или по друг подобен начин;

в) решението на потребителя за придобиване на цифровото съдържание или цифровата услуга не е можело да бъде повлияно от публичното изявление;

3. когато е приложимо, се предоставя заедно с всички принадлежности и указания, които потребителят може разумно да очаква да получи;

4. да съответства на пробната версия или на предварителния преглед на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца преди сключване на договора.

(2) Търговецът предприема необходимите действия за информирание и предоставяне на потребителя на актуализации, включително актуализации във връзка със сигурността, необходими за запазване на съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга за периода от време, през който:

1. цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да се предоставя съгласно договора, когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен срок; или

2. потребителят може разумно да очаква, като се имат предвид видът и целта, за която е предназначено цифровото съдържание или цифровата услуга, и като се отчетат обстоятелствата и естеството на договора, когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) Когато потребителят не инсталира в разумен срок актуализациите, предоставени от търговеца съгласно ал. 2, търговецът не отговаря за евентуално несъответствие, произтичащо единствено от неинсталирането на съответната актуализация, при условие че:

1. търговецът е уведомил потребителя за наличието на актуализацията и за последиците за потребителя, в случай че не я инсталира, и

2. липсата на инсталиране или неправилното инсталиране на актуализацията от страна на потребителя не се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от търговеца.

(4) Когато договорът предвижда предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да отговаря на изискванията за съответствие за целия период от време.

(5) Счита се, че няма липса на съответствие по смисъла на ал. 1 и 2, ако в момента на сключване на договора потребителят е бил изрично уведомен, че определена характеристика на цифровото съдържание или цифровата услуга се отклонява от обективните изисквания за съответствие по ал. 1 и 2 и с изрично и отделно изявление е приел това отклонение при сключване на договора.

(6) Търговецът е длъжен да предостави най-новата версия на цифровото съдържание или цифровата услуга в момента на сключване на договора, освен ако страните не са уговорили друго.

Чл. 12. (1) Всяко несъответствие, произтичащо от неправилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, се счита за несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато цифровото съдържание или цифровата услуга е било интегрирано от търговеца или от лице, за чиито действия търговецът отговаря.

(2) Всяко несъответствие, произтичащо от неправилно интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, се счита за несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга и когато цифровото съдържание или цифровата услуга е трябвало да бъде интегрирано от потребителя и неправилното интегриране се дължи на пропуски в указанията за интегриране, предоставени от търговеца.

Чл. 13. Когато поради ограничение, произтичащо от нарушение правата на трети лица, в т.ч. нарушение на права върху интелектуална собственост, се възпрепятства или ограничават използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, съгласно индивидуалните и обективните изисквания за съответствие, потребителят има право на предвидените в чл. 17 средства за правна защита при несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, с изключение на случаите, когато договорът за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга е нищожен или унищожаем.

Чл. 14. (1) Търговецът отговаря за всяко непредоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие с изискванията, предвидени в чл. 8.

(2) Когато договорът предвижда еднократно предоставяне или поредица от отделни действия по предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, която съществува при предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или която възникне или се прояви до две години от предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не възпрепятства прилагането на чл. 11, ал. 2, т. 2.

(4) Когато договорът предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга в рамките на определен период от време, търговецът отговаря за всяка липса на съответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга с индивидуалните изисквания за съответствие с договора, с обективните изисквания за съответствие и с изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя, която съществува при предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга или която възникне или се прояви в рамките на периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставяни съгласно договора.

Чл. 15. (1) Тежестта на доказване за това дали цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени съгласно изискванията, предвидени в чл. 8, се носи от търговеца.

(2) В случаите по чл. 14, ал. 2 тежестта на доказване за това дали предоставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са отговаряли на изискванията за съответствие в момента на предоставянето им се носи от търговеца при несъответствие, което се появи в срок до една година от момента на предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(3) В случаите по чл. 14, ал. 4 тежестта на доказване за това дали предоставеното цифрово съдържание или цифрова услуга са отговаряли на изискванията за съответствие за периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга трябва да бъдат предоставени съгласно договора, се носи от търговеца при несъответствие, което се появи в рамките на този период от време.

(4) Алинеи 2 и 3 не се прилагат, когато търговецът докаже, че цифровата среда на потребителя не е съвместима с техническите изисквания на цифровото съдържание или цифровата услуга и когато търговецът е уведомил потребителя за тези изисквания по ясен и разбираем начин преди сключването на договора.

(5) Потребителят е длъжен да оказва съдействие на търговеца, доколкото е възможно и необходимо, в разумни рамки за установяване дали причината за несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга към момента, посочен съответно в чл. 14, ал. 2 или 4, се дължи на цифровата среда на потребителя.

(6) Задължението на потребителя по ал. 5 се ограничават до предоставяне на достъп до наличните технически средства, които предполагат най-малка намеса в сферата на потребителя. Когато потребителят не изпълни своето задължение по ал. 5 и когато търговецът е уведомил потребителя по ясен и разбираем начин преди сключването на договора за техническите изисквания на цифровото съдържание или цифровата услуга, тежестта на доказване на несъответствието към момента, посочен съответно в чл. 14, ал. 2 или 4, се носи от потребителя.

Раздел III Средства за защита на потребителите

Чл. 16. (1) Когато търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 8, потребителят отправя искане към търговеца да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга.

(2) Когато в случаите по ал. 1 търговецът не предостави цифровото съдържание или цифровата услуга без необосновано забавяне или в рамките на допълнителен срок, изрично уговорен между страните по договора, потребителят има право да развали договора.

(3) Алинеи 1 и 2 не се прилагат и потребителят има право да развали договора незабавно, когато:

1. търговецът е заявил или от обстоятелствата става ясно, че търговецът няма да предостави цифровото съдържание или цифровата услуга, или

2. потребителят и търговецът са уговорили или от обстоятелствата, свързани със сключването на договора, става ясно, че за потребителя е важно цифровото съдържание или цифровата услуга да бъде предоставено/предоставена за конкретен период от време, а търговецът не е предоставил цифровото съдържание или цифровата услуга до или в рамките на този период от време.

(4) Когато потребителят упражни правото си да развали договора съгласно ал. 2 и 3, се прилагат разпоредбите на чл. 18 – 20.

Чл. 17. (1) При несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;

2. да получи пропорционално намаляване на цената, или

3. да развали договора при условията, предвидени в този закон.

(2) Потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от търговеца да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за търговеца, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имало цифровото съдържание или цифровата услуга, ако нямаше несъответствие, и

2. значимостта на несъответствието.

(3) Търговецът е длъжен да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие съгласно ал. 2 в рамките на разумен срок, считано от уведомяването му от потребителя за липсата на съответствие. Привеждането на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие е безплатно за потребителя и не трябва да поражда значително неудобство за него, като се отчита естеството на цифровото съдържание или цифровата услуга и целта, за която потребителят е поискал цифровото съдържание или цифровата услуга.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената съгласно ал. 5, когато цифровото съдържание или цифровата услуга са предоставени срещу заплащане на определена цена, или да развали договора съгласно ал. 6 в следните случаи:

1. привеждането на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие е невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за търговеца съгласно ал. 2;

2. търговецът не е привел цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие съгласно ал. 3;

3. появи се несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, независимо от предприетите от търговеца действия за привеждане на цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие;

4. несъответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора, или

5. търговецът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че търговецът няма да приведе цифровото съдържание или цифровата услуга в съответствие в разумен срок, или без значително неудобство за потребителя.

(5) Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на цифровото съдържание или цифровата услуга, които са предоставени на потребителя, и стойността, която биха имали цифровото съдържание или цифровата услуга, ако нямаше несъответствие. Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя в рамките на определен период от време срещу заплащане на цена, намаляването на цената се прилага за периода от време, през който е имало несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга.

(6) Когато цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя срещу заплащане на цена, потребителят има право да развали договора само ако несъответствието не е незначително.

(7) В случаите по ал. 6 тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от търговеца.

Чл. 18.(1) Потребителят упражнява правото си да развали договора, като уведоми търговеца за решението си да развали договора.

(2) При разваляне на договора търговецът възстановява на потребителя всички суми, платени от него по договора.

(3) Когато договорът предвижда предоставянето на цифрово съдържание или цифрова услуга срещу заплащане на определена цена и в рамките на определен период от време и цифровото съдържание или цифровата услуга са били в съответствие за известен период от време преди развалянето на договора, търговецът възстановява на потребителя само пропорционална част от цената, платена от потребителя, която съответства на периода от време, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са били в съответствие, както и всяка част от цената, платена предварително от потребителя за всеки период от време на договора, който би оставал, ако договорът не беше развален.

(4) При разваляне на договора за предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга търговецът е длъжен да спазва изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (ОВ, L 119/1 от 4 май 2016 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2016/679“, и на Закона за защита на личните данни.

(5) Търговецът е длъжен да се въздържа от използване на всяко съдържание, което е различно от лични данни и което е предоставено или създадено от потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, с изключение на случаите, когато съдържанието:

1. няма приложение извън контекста на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца;

2. се отнася само до дейността на потребителя при използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставено/предоставена от търговеца;

3. е било обобщено с други данни от търговеца и не може да бъде отделено от другите данни или може да бъде отделено от тях само посредством непропорционални усилия, или

4. е било създадено съвместно от потребителя и от други лица и други потребители могат да продължат да го използват.

(6) При искане от страна на потребителя търговецът предоставя на негово разположение всяко цифрово съдържание, което не съставлява лични данни, предоставено или създадено от потребителя по време на използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, предоставени от търговеца, с изключение на случаите по ал. 5, т. 1 – 3. Потребителят има право да получи това цифрово съдържание безплатно, без да бъде възпрепятстван от търговеца в рамките на разумен срок и в широко използван машинночитем формат.

(7) При разваляне на договора от страна на потребителя търговецът може да възпрепятства всяко по-нататъшно използване на цифровото съдържание или цифровата услуга, като например направи цифровото съдържание или цифровата услуга недостъпни за потребителя или като блокира профила на потребителя.

(8) Разпоредбата на ал. 7 не възпрепятства прилагането на ал. 6.

Чл. 19. (1) След развалянето на договора потребителят се въздържа да използва цифровото съдържание или цифровата услуга и да ги предоставя на трети лица.

(2) Когато цифровото съдържание е предоставено на материален носител, потребителят по искане и за сметка на търговеца връща материалния носител на търговеца без необосновано забавяне. Търговецът може да поиска връщане на материалния носител в срок 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да упражни правото си да развали договора.

(3) Потребителят не дължи плащане за използване на цифровото съдържание или цифровата услуга в периода, предшестваш развалянето на договора, през който цифровото съдържание или цифровата услуга не са отговаряли на индивидуалните и обективните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

Чл. 20. (1) Когато потребителят е упражнил правото си на намаляване на цената на цифровото съдържание или цифровата услуга съгласно чл. 17, ал. 4 и 5 или е упражнил правото си да развали договора съгласно чл. 18, ал. 2 и 3, търговецът възстановява всички суми, дължими на потребителя, без необосновано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на потребителя да упражни правото си за намаляване на цената или за разваляне на договора.

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

(3) Търговецът не може да налага на потребителя никакви такси във връзка с възстановяването на суми на потребителя.

Раздел IV

Изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга. Право на регресен иск

Чл. 21. (1) Когато договорът предвижда, че цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставя или е достъпно/достъпна за потребителя за определен период от време, търговецът може да измени цифровото съдържание или цифровата услуга извън това, което е необходимо за поддържане съответствието на цифровото съдържание или цифровата услуга с обективните и индивидуалните изисквания за съответствие, ако са изпълнени следните условия:

1. договорът предвижда възможност за изменение на цифровото съдържание или цифровата услуга и посочва основателна причина за това;

2. изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга се извършва без допълнителни разходи за потребителя;

3. потребителят е уведомен по ясен и разбираем начин за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, и

4. в случаите по ал. 2, когато потребителят е уведомен предварително в разумен срок и на траен носител относно характеристиките, периода от време, през който се извършва изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, и за правото му да развали договора съгласно ал. 2 или за възможността да запази цифровото съдържание или цифровата услуга без неговото изменение съгласно ал. 4.

(2) Когато изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга оказва отрицателно въздействие върху достъпа или използването на цифровото съдържание или цифровата услуга, потребителят има право да развали договора, освен ако отрицателното въздействие е незначително. В този случай потребителят има право да развали договора безплатно в рамките на 30 дни, считано от уведомяването му от търговеца за изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга или от момента на изменението на цифровото съдържание или цифровата услуга, като се прилага по-късната от двете дати.

(3) Когато потребителят развали договора съгласно ал. 2, се прилагат разпоредбите на чл. 18 – 20.

(4) Алинеи 2 и 3 не се прилагат в случаите, когато търговецът е предоставил възможност на потребителя да запази цифровото съдържание или цифровата услуга без изменение, без това да е свързано с допълнителни разходи за него, и цифровото съдържание или цифровата услуга продължава да съответства на обективните и индивидуалните изисквания за съответствие и на изискванията за интегриране на цифровото съдържание или цифровата услуга в цифровата среда на потребителя.

Чл. 22. Търговецът, който отговаря за непредоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга или за несъответствие на цифрово съдържание или цифрова услуга, дължащо се на действие или бездействие от страна на лице на предходен етап по веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са отговорни за непредоставяне или несъответствие на цифровото съдържание или цифровата услуга, ако се намира в пряка или косвена договорна връзка с това лице или с тези лица, както и срещу разработчика на цифровото съдържание или цифровата услуга, когато той отговаря за непредоставянето или за несъответствието. Всяка клауза в договор, която ограничава или изключва тези права на търговеца, е нищожна.

Глава трета

ПРОДАЖБА НА СТОКИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

Раздел I

Обхват

Чл. 23. Разпоредбите на тази глава уреждат договорите за продажба на стоки, сключени между продавачи и потребители, и съдържат изискванията относно:

1. съответствието на стоките с договора и с обективните изисквания за съответствие на стоките;
2. средствата за защита на потребителите при липса на съответствие на стоките, както и реда и условията за тяхното упражняване, и
3. търговските гаранции на стоките.

Чл. 24. (1) Разпоредбите на тази глава се прилагат за договори за продажба на стоки, сключени между продавач и потребител, включително за договори за доставка на стоки, които предстои да бъдат изработени или произведени.

(2) Разпоредбите на тази глава не се прилагат за договорите за предоставяне на цифрово съдържание или цифрови услуги.

(3) Разпоредбите на тази глава се прилагат за цифрово съдържание или цифрови услуги, които са вградени в стоките или са взаимосвързани с тях и които се предоставят със стоките в рамките на договора за продажба, независимо от това дали цифровото съдържание или цифровата услуга се предоставят от продавача или от трето лице. При съмнение дали предоставянето на вградено или на взаимосвързано цифрово съдържание или на вградена или взаимосвързана цифрова услуга съставлява част от договора за продажба, се приема, че това цифрово съдържание или тази цифрова услуга са включени в договора за продажба.

Чл. 25. Разпоредбите на тази глава не се прилагат за:

1. материален носител, който служи изключително за пренасяне на цифровото съдържание;
2. стоки, продавани при принудително изпълнение от държавни или частни съдебни изпълнители, както и по отношение на продажби на изоставени или отнети в полза на държавата стоки, извършвани от държавни органи;
3. стоки втора употреба, продавани на публичен търг; при продажба на такива стоки продавачът е длъжен да уведоми потребителите по подходящ и лесно достъпен начин, като предоставя пълна и ясна информация, че потребителите нямат права по този закон;
4. живи животни.

Раздел II

Съответствие на стоките

Чл. 26. (1) Продавачът е длъжен да предостави на потребителя стоки, които отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията относно липсата на съответствие, дължащо се на неправилно монтиране или инсталиране на стоките, доколкото са приложими.

(2) Разпоредбата на чл. 30 относно правата на трети страни върху стоките, в т.ч. правата на интелектуална собственост, не възпрепятстват правата на потребителите по чл. 33 относно средствата за правна защита на потребителите при липса на съответствие, с изключение на случаите, когато договорът за продажба на стоки е нищожен или унищожаем.

Чл. 27. За да съответстват на договора за продажба, стоките, когато е приложимо, трябва да отговарят на следните индивидуални изисквания:

1. да съответстват на описанието, вида, количеството и качеството и да притежават функционалност, съвместимост, оперативна съвместимост и други характеристики, предвидени в договора;
2. да са годни за конкретната цел, търсена от потребителя, за която потребителят е уведомил продавача най-късно в момента на сключване на договора за продажба и по отношение на която търговецът се е съгласил;
3. да се доставят с всички принадлежности и всички указания, включително указанията за инсталиране и монтаж, предвидени в договора за продажба, и
4. да се актуализират съгласно предвиденото в договора за продажба.

Чл. 28. (1) В допълнение към индивидуалните изисквания по чл. 27 стоките трябва да отговарят и на следните обективни изисквания за съответствие:

1. да са годни за целите, за които обичайно се използват стоки от същия вид, като се вземат предвид, когато е приложимо, действащите разпоредби на правото на Европейския съюз и на националното право, както и на съществуващите технически стандарти, или при липсата на такива стандарти – на приложимите за съответния сектор правила за добри практики;
2. да притежават качествата на мострата или модела, която продавачът е предоставил на разположение на потребителя преди сключването на договора, и да отговарят на описанието на тази мостра или модел, когато е приложимо;
3. да са доставени със съответните принадлежности, включително опаковката и указанията за инсталиране или други указания, които потребителят може разумно да очаква да получи, когато е приложимо, и
4. да са в количество и да притежават качествата и другите характеристики, включително по отношение на трайност, функционалност, съвместимост и безопасност, които са обичайни за стоки от същия вид и които потребителят може разумно да очаква предвид естеството на стоките и като се вземат предвид всички публични изявления, направени от продавача или от други лица на предходен етап от веригата от сделки или направени от името на продавача или от името на тези лица, включително производителя, съдържащи се например в рекламата или в етикета.

(2) Продавачът не е обвързан с публичните изявления, посочени в ал. 1, т. 4, ако докаже, че:

1. не е знаел и не е можело разумно да се очаква да знае за съответното публично изявление;
 2. към момента на сключване на договора публичното изявление е било коригирано по същия начин, по който е било направено, или по подобен начин, или
 3. решението за купуване на стоките не е можело да бъде повлияно от публичното изявление.
- (3) За стоките, съдържащи цифрови елементи, продавачът предприема необходимите действия за информиране и предоставяне на потребителя на актуализации, включително актуализации във връзка със сигурността, необходими за запазване на съответствието на тези стоки в рамките на периода от време:

1. през който потребителят може разумно да очаква, като се вземат предвид видът и целта, за която са предназначени стоките и цифровите елементи, и като се имат предвид обстоятелствата и естеството на договора, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, или
2. посочен в чл. 31, ал. 3 и 4, в зависимост от случая, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време.

(4) Когато потребителят не инсталира в разумен срок актуализациите, предоставени от търговеца съгласно ал. 3, продавачът не отговаря за евентуално несъответствие, произтичащо единствено от неинсталиране на съответната актуализация, при условие че:

1. продавачът е уведомил потребителя за наличието на актуализацията и за последиците за потребителя, в случай че не я инсталира, и
2. липсата на инсталиране или неправилното инсталиране на актуализацията от страна на потребителя не се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени на потребителя.

(5) Счита се, че няма липса на съответствие по смисъла на ал. 1 и 3, ако в момента на сключване на договора за продажба потребителят е бил изрично уведомен, че определена характеристика на стоките се отклонява от обективните изисквания за съответствие по ал. 1 и 3 и с изрично и отделно изявление е приел това отклонение при сключване на договора за продажба.

Чл. 29. Всяко несъответствие, произтичащо от неправилното инсталиране на стоките, се счита за несъответствие на стоките, когато:

1. инсталирането съставлява неразделна част от договора за продажба и е извършено от продавача или от лице, за чиито действия продавачът отговаря, или
2. инсталирането на стоките е трябвало да бъде извършено от потребителя и е извършено от него, а неправилното инсталиране се дължи на пропуски в указанията за инсталиране, предоставени от продавача, или в случаите на стоки, съдържащи цифрови елементи, предоставени от продавача или от доставчика на цифровото съдържание или цифровата услуга.

Чл. 30. Когато поради ограничение, произтичащо от нарушение на правата на трети лица, в т.ч. нарушение на права върху интелектуална собственост, се възпрепятства или ограничава използването на стоките, съгласно индивидуалните и обективните изисквания за съответствие, потребителят има право на предвидените в чл. 33 средства за правна защита при несъответствие на стоката, с изключение на случаите, когато договорът за продажба на стоки е нищожен или унищожаем.

Чл. 31. (1) Продавачът отговаря за всяко несъответствие на стоката, което съществува в момента на доставяне на стоката и което се появи в рамките на две години, считано от този момент.

(2) При стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, продавачът отговаря за всяка липса на съответствие на физическите и цифровите елементи на стоката, която възникне или се появи в рамките на две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото