Сключването на потребителски договори от разстояние има все по-голямо значение в гражданския оборот – а наложените мерки за предотвратяване разпространяването на заболяването COVID-19 доведоха до огромен ръст на тези продажби, когато се отнася до храни и хранителни добавки, както и редица други стоки, например фитнес уреди за тренировки у дома. За други видове договори от разстояние наложените мерки създадоха сериозни проблеми или дори доведоха до невъзможност да бъдат изпълнявани – например договорите за туристически пътувания.

За момента в българското законодателство не са предвидени промени, които пряко да засягат правилата за сключване и изпълнение на договорите от разстояние – с изключение на чл. 6 от Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г. Тази разпоредба предвижда, че всички задължения по договори между частноправни субекти – включително по договори от разстояние – може да не се изпълняват без да се дължат лихви, неустойки и без да е възможно да се развалят договорите. Тази разпоредба не би следвало да засяга правото на потребителя при сключен договор от разстояние например да се откаже от договора – но търговецът ще може да забави връщането на заплатената цена до изтичане на извънредното положение.

Поради тези неясноти, в обсъдените и приети на второ четене изменения в закона – които предстои да бъдат обнародвани в Държавен вестник – е предвидено, че не се прилагат санкционни последици само при забава за плащане по договори за кредит и други форми на финансиране. С тези изменения се въвежда яснота, че при сключен договор от разстояние, задълженията по него следва да се изпълняват независимо от извънредното положение.

Обявеното извънредно положение може да създаде проблеми с договорите от разстояние обаче – например при забавяне на доставки или при упражняване на правото на отказ от направени покупки. За тези случаи е особено важно потребителите да са информирани за правата си във връзка с договорите от разстояние.

Търговецът, който предоставя стоката, трябва да се възползва от предоставените в

CR legal DL 2018. Всички права запазени.

Търговския закон възможности например да посочи, че публикуваните от него оферти са за ясно определен брой стоки например. Така, при изчерпване на наличностите, потребителите няма да могат да претендират заплащане на обезщетение – например защото са закупили стоката на по-висока цена от друг търговец. Трябва изрично да бъде посочвано, че при ограничения на доставките, търговецът не носи отговорност – като това обаче не го освобождава от задължението да върне заплатената цена, ако доставка няма да бъде извършена.

Търговците трябва и да се възползват от случаите, в които Законът за защита на потребителите не позволява да се направи отказ от договора от разстояние – например когато става дума за доставка на храни. Този тип доставки претърпяват бързо влошаване на качеството – и потребителят няма право да ги върне на търговеца.

Допълнителни проблеми възникват, когато търговецът работи през платформа за електронна търговия – тогава организаторът на платформата има задължение да предоставя коректно данните относно търговеца на потребителя. Трябва изрично да бъде посочвано, че потребителят следва да насочва всички свои запитвания до търговеца – както и от него да иска възстановяване на заплатената цена при отказ, съответно да упражнява правата си по търговската гаранция или при недостатъци на доставени стоки например. Ако тази информация не е предоставена в своята пълнота от платформата, то потребители биха могли да потърсят отговорност и от организатора на платформата за вредите, причинени в тази връзка.

Всички посочени проблеми могат да бъдат уредени с общите условия на търговеца или платформата за електронна търговия, при спазване на изискванията на Закона за защита на потребителите при сключване на договори от разстояние. Тези общи условия обаче следва да бъдат съобразени винаги с вида на предоставяните стоки или услуги и съответно организацията на предоставянето им.

CR legal DL 2018. Всички права запазени.