Организационни възможности пред бизнеса за гарантиране правата на потребителите при онлайн продажби на стоки и услуги

Законът за защита на потребителите /ЗЗП/ предвижда специална уредба при сключване на договори извън търговския обект и договори от разстояние, която бизнесът следва да съобрази при създаване на своите правила за онлайн продажби на стоки и услуги.

ЗЗП урежда, че при този вид договори, потребителите разполагат с право на отказ в 14-дневен срок, считано от датата на сключване на договора – при договор за услуги, или от момента на приемане на стоката – при договор за продажба на стоки. Следва да бъде взето предвид, че подобно право на отказ е признато единствено на потребители – физически лица. Тези разпоредби не се прилагат за търговци, закупили стоки и услуги, за осъществяване на своята търговска или професионална дейност.

В случай, че потребителят се откаже от сключения договор от разстояние, търговецът следва да възстанови напълно всички платени суми, включително разходите за доставка, не по-късно от 14 дни от уведомяване на търговеца за упражненото право на отказ. Разходите за доставка по връщане на стоката се поемат в зависимост от разписаното в договора от разстояние или в приложимите общи условия.

Специалната уредба на договорите, сключени онлайн, е съобразена с невъзможността при продажба от разстояние потребителят да се запознае със закупеното, като е важно да се подчертае, че правото на отказ се различава от правото на рекламация на дефектна стока. Онлайн закупената стока или услуга може да бъде отказана от потребителя в 14-дневен срок без наличието на обективен проблем и без да е нужно потребителят да мотивира своето решение.

Разбира се, законът предвижда и възможности, чрез които да бъдат ограничени евентуалните опити за злоупотреба с това право. Съгласно съображенията на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година, потребителите следва да имат възможност да изпитат и да проверят стоките, които са закупили, но само доколкото е необходимо, за да се установят естеството, характеристиките и доброто функциониране на стоките.

Налице са изключения от общото правило, че потребителите разполагат с право на отказ, когато пазаруват онлайн. Тези изключения се тълкуват стриктно и се прилагат само в случай, че търговецът предварително е уведомил потребителя, че правото на отказ е неприложимо съгласно някое от посочените в чл. 57 от ЗЗП изключения. Например – правото на отказ не се прилага при онлайн закупуване на билет за концерт

CR legal DL 2018. Всички права запазени.

или пък при доставка на стока с кратък срок на годност, но само ако търговецът предварително е уведомил потребителя за това.
Законът също така предвижда, че в случай че услугата е започнала преди да изтече този 14-дневен срок, но за това не е било взето предварителното съгласие от потребителя, търговецът ще дължи възстановяване на цялата платена сума, независимо дали услугата е била предоставена изцяло или отчасти.
Още един пример за възможни негативни последици, които търговецът може да претърпи поради ненадлежно информиране на потребителя, е разпоредбата на чл. 55, ал. 4 от ЗЗП, която предвижда, че потребителят в никакъв случай не носи отговорност за намалена стойност на стоките (включително и при нараняване на стоката от самия потребител) в случаите, когато търговецът не го е уведомил за правото му на отказ.
Видно от изложеното, за да бъде ограничена евентуалната възможност за злоупотреба с права, търговецът следва предварително да разпише ясно и точно условията за онлайн продажби на стоки и услуги.
Бизнесът следва да се придържа към специалните изисквания на закона за предоставяне на предварителна информация още преди завършване на поръчката, касаеща не само предлаганата стока или услуга, но и условията, сроковете и начините за упражняване правата на потребителите. Това най-удобно би могло да се направи чрез създаване на общи условия. Осъществяване на търговска дейност при общи условия е удобен вариант за опериране на бизнеса, чрез който се създават типизирани правила, приложими към всяка отделна продажба. Фактът, че общите условия са предварително създадени от търговеца, а не са индивидуално договорени с другата страна, аргументира обстоятелството, че включените в тях „неравноправни клаузи“ спрямо потребителите могат да бъдат обявени за нищожни.
Уредбата, възприета в Закона за защита на потребителите, изцяло отговаря на изискванията на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година за правата на потребителите, с което се постига максимална хармонизация относно правата, които потребителите притежават, при онлайн продажби на стоки и услуги в различните държави членки.

CR legal DL 2018. Всички права запазени.