

## **МЕТОДИКА**

### **за определяне на имуществените санкции и глобите, налагани по чл. 210б от Закона за защита на потребителите**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** (1) С настоящата методика се определят правилата, критериите и методите, които Комисията за защита на потребителите, наричана по-нататък „Комисията“, прилага при индивидуализиране на конкретния размер на имуществените санкции и глобите, налагани за нарушения на чл. 68ж и чл. 68к от Закона за защита на потребителите, наричан по-нататък „ЗЗП“.

(2) Методиката се прилага при спазване на принципите на законоустановеност, обективност, безпристрастност, пропорционалност, равнопоставеност, прозрачност и предвидимост.

**Чл. 2.** При определяне на конкретния размер на санкцията Комисията взема предвид:

1. тежестта на нарушението;
2. продължителността на нарушението;
3. характера и интензитета на въздействието върху потребителите;
4. броя и характеристиките на засегнатите или потенциално засегнатите потребители;
5. размера и характера на засегнатия икономически интерес;
6. начина на извършване на нарушението;
7. наличието на вреди или риска от настъпването им;
8. поведението на нарушителя преди, по време и след установяването на нарушението;
9. смекчаващите и отегчаващите отговорността обстоятелства;
10. всички други релевантни за конкретния случай обстоятелства.

**Чл. 3.** Във всеки акт, с който се определя размерът на санкцията, Комисията мотивира конкретно и поотделно:

1. избраната категория на тежест;

2. начина, по който установените факти и обстоятелства са отразени при определяне на основния размер;
3. начина, по който е отчетена продължителността на нарушението;
4. приложените смекчаващи и отегчаващи обстоятелства;
5. размера на санкцията преди и след евентуалното прилагане на чл. 231 ЗЗП;
6. спазването на законовите минимални и максимални размери.

**Чл. 4.** (1) Имууществените санкции и глобите по чл. 210б ЗЗП имат за цел да осигурят ефективно, пропорционално и възпиращо санкциониране на нарушенията и да предотвратят бъдещи нарушения на правилата за защита на потребителите.

(2) Санкцията има за цел да осигури както специална превенция по отношение на конкретния нарушител, така и обща превенция по отношение на останалите участници на пазара.

(3) Превантивната функция на санкцията не може да води до размер, който надхвърля предвидените в закона граници, освен когато такова увеличение е изрично предвидено в закона, включително при повторно нарушение по чл. 231 ЗЗП.

**Чл. 5.** При определяне на санкцията Комисията спазва принципа на пропорционалност, като конкретният размер не следва да надхвърля необходимото за постигане на целите по чл. 4, при съобразяване с тежестта, продължителността и конкретните последици или потенциални последици от нарушението.

**Чл. 6.** Когато по делото са налице достатъчно данни, Комисията може да вземе предвид икономическата полза и/или предотвратените загуби, която нарушителят е получил или е могъл да получи в резултат на нарушението, доколкото това е относимо към преценката за пропорционалността и възпиращия ефект на санкцията.

**Чл. 7.** (1) Методиката осигурява достатъчна степен на прозрачност и предвидимост при определяне на санкциите.

(2) Същевременно Комисията не прилага автоматичен механичен модел, при който конкретният размер на санкцията може да бъде предварително изчислен единствено въз основа на формални показатели.

(3) Критериите и показателите по методиката представляват рамка за индивидуализация, а не автоматично определяне на санкцията.

## **II. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ИМУЩЕСТВЕНИТЕ САНКЦИИ ЗА НАРУШЕНИЯ ПО ЧЛ. 68Ж И ЧЛ. 68К ОТ ЗЗП**

### **Прилагане на двустепенен метод.**

**Чл. 8.** (1) Имуществената санкция за нарушение на чл. 68ж или чл. 68к ЗЗП се определя при прилагане на двустепенен метод.

(2) При първия етап се определя основният размер на санкцията въз основа на:

1. оборота в страната на нарушителя през предходната финансова година;
2. тежестта на нарушението;
3. продължителността, интензитета, честотата и обхвата на нарушението.

(3) При втория етап основният размер се индивидуализира чрез отчитане на смекчаващите и отегчаващите отговорността обстоятелства.

(4) След определяне на индивидуализирания размер се извършва проверка за наличие на предпоставките за повторност по чл. 231 ЗЗП.

### **Определяне на основния размер на санкцията.**

**Чл. 9.** (1) Санкцията по чл. 210б ЗЗП за едноличен търговец или юридическо лице се определя като процент от реализирания от нарушителя оборот в страната през предходната финансова година.

(2) За целите на ал. 1 Комисията използва данните за оборота в страната, които са относими към предходната финансова година съгласно приложимото счетоводно и данъчно законодателство.

(3) Когато нарушителят е осъществявал дейност през предходната финансова година само за част от годината, Комисията взема предвид реално реализирания оборот в страната за съответния отчетен период, доколкото законът не предвижда друго.

(4) Когато няма данни за реализирания от едноличния търговец или юридическото лице оборот в страната през предходната финансова година, санкцията се определя в границите от 5000 до 50 000 евро съобразно правилата на чл. 17.

**Чл. 10.** (1) Основният размер на имуществената санкция се определя в евро въз основа на съвкупната оценка по чл. 11 – 14. Посочват се водещите за размера обстоятелства, доказателствата за тях и причините

определеният размер да съответства на установения обхват и тежест на нарушението.

(2) При установен оборот не се прилагат задължителни процентни интервали според категорията на тежест. Изборът на категория не поражда минимален паричен размер или минимален процент.

(3) Когато са налице надеждни данни за засегнати продажби, договори, финансови ползи или вреди, се обяснява връзката им с основния размер. Когато количественото им определяне е невъзможно или ненадеждно, размерът се обосновава чрез останалите установени показатели по чл. 11 и чл. 25.

(4) Големият общ оборот не е самостоятелно основание ограничена практика да бъде квалифицирана като тежка или да се избере обичаен за цялостната дейност процент. Същевременно ниската цена на стоката или липсата на реализирани продажби от нея не изключват значителен потребителски обхват.

### **Оценка на тежестта и обхвата на нарушението.**

**Чл. 11.** (1) Тежестта на нарушението се оценява индивидуално за всеки конкретен случай.

(2) За целите на мотивирането нарушенията се разграничават като леки, неособено тежки, тежки и особено тежки, според съвкупната оценка на:

1. естеството и интензитета на заблуждението или натиска;
2. броя и характеристиките на действително или потенциално засегнатите потребители;
3. броя на засегнатите стоки, услуги, договори и обекти;
4. размера на икономическия интерес, към който е насочена практиката;
5. продължителността и честотата на прилагане на практиката;
6. географския обхват;
7. използваните канали за комуникация или продажба;
8. обхвата на стоките или услугите;
9. наличието и размера на вредите или риска от вреди;
10. възможността практиката да доведе до вземане на решение от потребителя, което той не би взел без практиката;

11. уязвимостта на определени групи потребители;
12. други обстоятелства, относими към конкретния случай.

(3) Леки са нарушенията с ограничено въздействие и обхват.

(4) Неособено тежки са нарушенията с по-осезаемо засягане, което не достига значителния интензитет или мащаб на тежките нарушения.

(5) Тежките нарушения се характеризират със значителен обхват, интензитет или последици.

(6) Особено тежката категория нарушения изисква изрично обоснована изключително висока степен на засягане с оглед съвкупността от установени факти.

(7) Нито националното присъствие на търговеца, нито отделен елемент от състава определя автоматично категорията. „Леко нарушение“ е категория за индивидуализация и не замества преценката за маловажен случай, когато тя е приложима по закон.

#### **А. Критерии за тежест при нарушения по чл. 68ж ЗЗП.**

**Чл. 12.** (1) При нарушения на чл. 68ж ЗЗП Комисията съобразява в частност естеството на заблуждаващата практика и степента, в която тя е способна да измени или да повлияе върху икономическото поведение на средния потребител.

(2) При оценката се взема предвид по-специално:

1. дали практиката се отнася до съществуването, естеството или основните характеристики на стоката или услугата;
2. дали засяга цената, начина на изчисляването ѝ или наличието на ценово предимство;
3. дали засяга идентичността, качествата или характеристиките на търговеца;
4. дали създава впечатление за официално одобрение, сертифициране, разрешение или друга форма на институционална подкрепа;
5. дали засяга права на потребителя;
6. дали се отнася до екологични, социални, кръгови или устойчиви характеристики на стоката, услугата или дейността;

7. дали практиката се отнася до трайност, възможност за ремонт, рециклиране, резервни части, консумативи или софтуерни актуализации;
8. дали невярната или подвеждащата информация е от съществено значение за избора на потребителя;
9. дали практиката е насочена към широко разпространена или масово потребявана стока или услуга;
10. други специфични характеристики на практиката.

(3) При определяне на тежестта Комисията отчита не само настъпилите вреди, но и реалната възможност практиката да окаже съществено влияние върху икономическото поведение на потребителите.

(4) Особено тежки могат да бъдат нарушенията, при които практиката:

1. засяга съществена характеристика на стока или услуга;
2. засяга значителен брой потребители или значителна част от пазара;
3. се отнася до здраве, безопасност, финансова или друга съществена потребителска защита;
4. използва системно невярна или подвеждаща информация;
5. използва твърдения за екологосъобразност, устойчивост, трайност или възможност за ремонт, които са от съществено значение за избора на потребителя;
6. е в състояние да доведе до широко разпространено неправомерно икономическо поведение на потребителите.

## **Б. Критерии за тежест при нарушения по чл. 68к ЗЗП.**

**Чл. 13.** (1) При нарушения на чл. 68к ЗЗП Комисията съобразява характера и интензитета на натиска върху потребителя и степента, в която практиката ограничава свободата му на избор.

(2) При оценката се взема предвид по-специално:

1. естеството на използваното въздействие;
2. продължителността и настойчивостта на поведението;
3. честотата на контактите с потребителя;

4. използването на физическа сила, заплаха, обида, принуда или злоупотреба с влияние;
5. използването на лична информация за специфично обстоятелство или уязвимост на потребителя;
6. наличието на прекомерни или несъответстващи на целта пречки пред упражняването на договорни или законови права;
7. дали потребителят е бил поставен в положение, при което реално е ограничена възможността му свободно да вземе решение;
8. дали практиката е насочена към деца или други особено уязвими потребители;
9. броя на засегнатите потребители;
10. други специфични обстоятелства.

(3) Особено тежки могат да бъдат нарушенията, при които:

1. е използвана физическа сила или сериозна заплаха;
2. е използвана злоупотреба с влияние по начин, който съществено ограничава свободата на избор;
3. практиката е системна и се прилага спрямо широк кръг потребители;
4. практиката е насочена към особено уязвими потребители;
5. практиката съществено пречатства упражняването на законови или договорни права;
6. практиката е довела или е могла да доведе до значими вреди.

### **Продължителност на нарушението.**

**Чл. 14.** (1) Продължителността на нарушението се отчита при определяне на основния размер заедно с интензитета, честотата и обхвата на практиката, без самостоятелен автоматичен множител.

(2) Посочват се доказаният начален и краен момент или период, прекъсванията и значението им за въздействието. Периодът на настъпили последици не се приравнява автоматично на периода на извършване.

(3) При отделни прояви се изяснява дали са налице едно или повече нарушения по приложимия закон. Методиката не създава основание

самостоятелни нарушения да бъдат обединявани, нито едно нарушение да бъде разделяно с цел увеличаване на санкциите.

### **Смекчаващи и отегчаващи отговорността обстоятелства.**

**Чл. 15.** (1) След определяне на основния размер съгласно чл. 10 Комисията извършва индивидуализация чрез отчитане на смекчаващи и отегчаващи обстоятелства.

(2) Смекчаващи обстоятелства могат да бъдат:

1. доброволно и своевременно преустановяване на нарушението преди намесата на Комисията;
2. предприемане на ефективни мерки за ограничаване или отстраняване на вредните последици;
3. доброволно възстановяване на неправомерно получени суми или предоставяне на съразмерно обезщетение, когато това е приложимо;
4. ефективно съдействие на Комисията извън законовото задължение за съдействие;
5. предприемане на ефективни вътрешни мерки за предотвратяване на повторно извършване на същото нарушение;
6. доказана липса на значими вреди или ниска вероятност от настъпването им, когато това не е вече отчетено при определянето на тежестта;
7. други обстоятелства, специфични за конкретния случай.

(3) Отегчаващи обстоятелства могат да бъдат:

1. умишлено възпрепятстване на проверката или производството;
2. укриване, унищожаване или манипулиране на относима информация или доказателства;
3. неизпълнение на законно разпореждане на Комисията;
4. предприемане на действия за прикриване на нарушението;
5. продължаване на нарушението след като нарушителят е бил надлежно уведомен за установеното несъответствие и е имал реална възможност да го преустанови, когато това не е вече отчетено при определянето на продължителността;

6. особено висока степен на организация и системност при извършване на нарушението;

7. други обстоятелства, специфични за конкретния случай.

(4) При определяне на размера Комисията не отчита като отегчаващо обстоятелство факт, който вече е включен в преценката за тежестта или продължителността на нарушението.

(5) Повторното нарушение по чл. 231 ЗЗП не представлява отегчаващо отговорността обстоятелство по смисъла на тази методика.

**Чл. 16.** (1) Смекчаващите и отегчаващите обстоятелства се отчитат чрез индивидуализиране на основния размер съобразно съвкупността от установените факти и обстоятелства.

(2) Комисията не прилага автоматично фиксиран процент на увеличение или намаление за всяко обстоятелство.

(3) В мотивите към акта се посочва значението на всяко относимо обстоятелство за определяне на конкретния размер.

#### **Определяне на санкцията при липса на данни за оборот.**

**Чл. 17.** (1) Когато няма данни за реализирания от едноличния търговец или юридическото лице оборот в страната през предходната финансова година, имуществената санкция се определя в границите от 5000 до 50 000 евро.

(2) В случаите по ал. 1 санкцията се определя съобразно тежестта, както следва:

1. леки нарушения – от 5000 до 16 250 евро;
2. неособено тежки нарушения – над 16 250 до 27 500 евро;
3. тежки нарушения – над 27 500 до 38 750 евро;
4. особено тежки нарушения – над 38 750 до 50 000 евро.

(3) Конкретният размер в съответния диапазон се определя съобразно чл. 11 – 16.

(4) Когато няма данни за оборот по причини, дължащи се на нарушителя, това обстоятелство може да бъде отчетено при индивидуализацията на санкцията, доколкото е относимо и не води до санкциониране на самото неизпълнение на информационно задължение извън приложимото законово основание.

### **III. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ГЛОБИТЕ НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

**Чл. 18.** (1) При определяне на глобата по чл. 210б ЗЗП Комисията взема предвид:

1. тежестта и продължителността на нарушението;
2. ролята и качеството, в което е действало лицето;
3. степента на личното му участие;
4. имущественото му състояние;
5. смекчаващите и отегчаващите обстоятелства;
6. всички други релевантни обстоятелства.

(2) Глобата се определя в границите от 1000 до 25 000 евро.

**Чл. 19.** (1) С оглед тежестта на нарушението глобата се определя в един от следните диапазони:

1. леки нарушения – от 1000 до 7000 евро;
2. неособено тежки нарушения – над 7000 до 13 000 евро;
3. тежки нарушения – над 13 000 до 19 000 евро;
4. особено тежки нарушения – над 19 000 до 25 000 евро.

(2) При определяне на конкретния размер Комисията съобразява имущественото състояние на лицето и неговата роля в нарушението.

(3) Не се допуска имущественото състояние да бъде използвано като основание за определяне на несъразмерно висока глоба.

**Чл. 20.** Критериите за тежест по чл. 11 – 14 се прилагат съответно и при определяне на глобата, доколкото са съвместими с характера на личната отговорност на физическото лице.

### **IV. ПОВТОРНО НАРУШЕНИЕ**

**Чл. 21.** (1) Когато е установено повторно нарушение по смисъла на чл. 231 ЗЗП, след като е определен размерът на санкцията или глобата по реда на настоящата методика, този размер се удвоява.

(2) Удвояването по ал. 1 се извършва след:

1. определяне на тежестта;

2. отчитане на продължителността, интензитета, честотата и обхвата на нарушението;
3. отчитане на всички смекчаващи и отегчаващи обстоятелства;
4. определяне на окончателния размер на санкцията или глобата преди приложението на чл. 231 ЗЗП.

(3) Повторността не се отчита допълнително като отегчаващо обстоятелство.

(4) Едно и също предходно нарушение не може да бъде използвано едновременно като основание за прилагане на чл. 231 ЗЗП и като самостоятелно отегчаващо обстоятелство по чл. 15.

**Чл. 22.** (1) При преценката за наличие на повторно нарушение Комисията прилага легалната дефиниция на „повторно“ нарушение по § 13 от Допълнителните разпоредби на ЗЗП.

(2) Повторност е налице само когато са изпълнени всички законови предпоставки, включително нарушението да е извършено в едногодишен срок от влизането в сила на наказателното постановление, с което е наложено наказание за същото по вид нарушение.

(3) При липса на някоя от законовите предпоставки санкцията се определя по общия ред на методиката.

**Чл. 23.** (1) Прилагането на чл. 231 ЗЗП не представлява увеличение за възпиращ ефект по смисъла на методиката.

(2) Удвояването представлява специална законова последица от повторността и не се включва допълнително в преценката за определяне на основния размер или за индивидуализацията на санкцията.

(3) При мотивиране на санкцията Комисията посочва отделно размера преди и след приложението на чл. 231 ЗЗП.

## **V. ОБЩИ ПРАВИЛА ЗА ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯТА**

**Чл. 24.** (1) При определяне на санкцията Комисията не може да отчита два пъти едно и също фактическо обстоятелство, когато то е било включено:

1. при определяне на тежестта;
2. при определяне на продължителността;
3. като смекчаващо или отегчаващо обстоятелство;

4. като основание за прилагане на чл. 231 ЗЗП.

(2) Когато едно обстоятелство може да има значение по повече от един критерий, Комисията определя основното му правно и фактическо значение и мотивира начина, по който го е отчела.

**Чл. 25.** При определяне на санкцията Комисията съобразява по възможност:

1. реалния брой на засегнатите потребители;
2. потенциалния брой на засегнатите потребители;
3. дела на засегнатия пазар;
4. периода на излагане на потребителите на практиката;
5. характера на стоките и услугите;
6. икономическата значимост на решението, което потребителят е бил подведен или принуден да вземе;
7. степента на отклонение от нормалното свободно и информирано икономическо поведение;
8. наличието на особена уязвимост на засегнатите потребители.

**Чл. 26.** (1) Когато нарушението засяга особено уязвима група потребители, това обстоятелство може да обоснове с определяне на по-висок размер на санкцията.

(2) Ал. 1 не се прилага автоматично, когато уязвимостта вече е включена в квалификацията на нарушението като особено тежко.

**Чл. 27.** (1) Когато нарушителят доброволно е преустановил нарушението и е предприел ефективни мерки за възстановяване на нарушените права или за ограничаване на вредните последици, тези действия могат да бъдат отчетени като смекчаващо обстоятелство.

(2) Самото преустановяване на нарушението след установяването му от Комисията не се приема автоматично като смекчаващо обстоятелство.

**Чл. 28.** Когато нарушителят е предприел действия за прикриване на нарушението, използвал е множество взаимосвързани механизми за осъществяването му или е създал условия за системно прилагане на практиката, това може да бъде отчетено като отегчаващо обстоятелство, доколкото не е вече включено при определяне на тежестта.

## **VI. КРАЕН РАЗМЕР НА САНКЦИЯТА**

**Чл. 29.** (1) При нарушения, за които има данни за оборота в страната, крайният размер на санкцията преди прилагане на чл. 231 ЗЗП се определя по следната последователност:

1. определяне на оборота в страната;
2. определяне на тежестта;
3. отчитане на продължителността, интензитета, честотата и обхвата на нарушението;
4. отчитане на смекчаващите и отегчаващите обстоятелства;
5. проверка за съответствие с чл. 210б ЗЗП.

(2) Когато е приложим чл. 231 ЗЗП, след действията по ал. 1 определеният размер се удвоява.

**Чл. 30.** (1) При определяне на санкцията Комисията използва закръглени числа.

(2) Закръгляването се извършва след приключване на съответните изчисления.

(3) Закръгляването не може да води до превишаване на приложимия законов размер.

**Чл. 31.** В решението или наказателното постановление се посочват най-малко:

1. оборотът, използван като санкционна база, когато такъв е установен;
2. избраната категория на тежест;
3. основният размер на санкцията и мотивите за определянето му;
4. начинът, по който са отчетени продължителността, интензитетът, честотата и обхватът на нарушението;
5. смекчаващите и отегчаващите обстоятелства;
6. размерът преди прилагане на чл. 231 ЗЗП;
7. наличието или липсата на повторност;
8. размерът след прилагане на чл. 231 ЗЗП, когато е приложим;

9. мотивите, поради които конкретният размер е пропорционален на нарушението.

## **VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Настоящата методика се приема на основание чл. 210б от Закона за защита на потребителите.

**§ 2.** При прилагане на методиката Комисията съобразява измененията в ЗЗП, актовете на компетентните съдилища, практиката на Съда на Европейския съюз и относимото европейско законодателство.

**§ 3.** Настоящата методика може да бъде изменяна и допълвана при промяна на законодателството, развитието на съдебната практика или при установяване на необходимост от усъвършенстване на критериите за индивидуализация на санкциите.

**§ 4.** При изменение на законовите максимални или минимални размери на санкциите съответните граници по методиката се прилагат съобразно действащия закон.

**§ 5.** Настоящата методика влиза в сила от деня на публикуването ѝ на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.