



## ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО  
Г-Н СТЕФАН БЕЛЧЕВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯТА ПО ИКОНОМИЧЕСКА  
ПОЛИТИКА, ИНВЕСТИЦИИ И  
ИНДУСТРИЯ  
52-РО НАРОДНО СЪБРАНИЕ**

**ДО  
ЧЛЕНОВЕТЕ НА  
КОМИСИЯТА ПО ИКОНОМИЧЕСКА  
ПОЛИТИКА, ИНВЕСТИЦИИ И  
ИНДУСТРИЯ**

*Относно: Проект на Закон за потребителския кредит, внесен на 11.09.2026 г. в Народното събрание (сигнатура 52-602-01-41)*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН БЕЛЧЕВ,  
УВАЖАЕМИ ЧЛЕНОВЕ НА КОМИСИЯТА ПО ИКОНОМИЧЕСКА  
ПОЛИТИКА ИНВЕСТИЦИИ И ИНДУСТРИЯ,**

В качеството ми на обществен защитник се обръщам към Вас във връзка с проекта за нов Закон за потребителския кредит, чиято заявена цел е да подобри защитата на потребителите в условията на бързо технологично развитие, промяна на пазара на потребителските кредити и възникването на нови кредитни продукти и нови начини за предоставяне на потребителски кредит.

През последните години трайна е тенденцията за увеличаване на жалбите и сигналите на гражданите, свързани с търсенето, получаването и обслужването на потребителски кредити. С особена тревожност сред тях се открояват проблемите с нелоялните практики на фирмите за бързи кредити.

През годините, най-многобройни са сигналите за агресивни практики от страна на фирмите за бързи кредити при събирането на дълг. Оплакванията са свързани главно с:

- прекомерни лихви, неустойки и такси в договорите за кредит. В тази връзка омбудсманът многократно е отправял препоръка за по-ефективен контрол върху дейността на фирмите за бързи кредити, вкл. и с цел недопускане наличието на неравноправни клаузи в договорите за кредит;
- оказване на психически натиск върху длъжника във връзка с изплащане на кредита;
- отказ на кредитора да предостави повторно договора за кредит и погасителния план на длъжника с аргумента, че няма такова законово задължение;

- отказ на кредитора да уважи молба на длъжника за разсрочване или отсрочване на задължението. В тези случаи омбудсманът осъществява посредничество за предоговаряне условията по кредита съобразно финансовите възможности на кредитополучателите;

- отпускане на бързи кредити на финансово неплатежоспособни лица, без предварително да се проучат финансовото им състояние и реалните им възможности да погасяват своевременно задължението си;

- неинформирание на кредитополучателя, че дългът му е цедиран.

Като отчитам, че с предложения законопроект се търси по-високо ниво на защита на потребителите при предоставянето на потребителски кредити, изразявам следното становище:

**На първо място – предлагам народните представители да обсъдят следните допълнения в разглеждания законопроект:**

- 1) В проекта да се включи разпоредба, аналогична на действащия към момента чл. 33, ал. 2 от ЗПК, който предвижда, че при забава на дължимите от потребителя плащания по кредита, обезщетението за забава не може да надвишава законната лихва.**

*Този пропуск е съществен предвид защитата на потребителя при просрочие.*

- 2) Да се предвид възможност кредиторите да получават от НАП ограничени справки от Регистъра по чл. 10г, ал. 1 от Закона за хазарта, предвид целта, за която ще се използва тази информация - оценка на риска и възможността потребителят да изпълнява задълженията си, както и предвид една от целите на законопроекта - предотвратяване на свръхзадлъжнялост и отговорно кредитиране.**

*До омбудсмана постъпват молби и жалби от близки и роднини на хазартно зависими лица, които с болка и отчаяние търсят помощ, за да се спре спиралата на дългове, в която влизат хазартно зависимите. Финансовото разорение обаче не е само за тях. Хазартната зависимост разбива семейства поради непреодолими проблеми, дори може да съсипе човешки живот. В тази връзка е необходимо да се обсъдят възможности и да се вземат незабавни мерки за ограничаване възможностите на такива лица да теглят кредит след кредит.*

- 3) В Раздел VI „Просрочени задължения и мерки за предоставяне на отсрочка“, в чл. 48, ал. 1 да се предвиди изрично, че правилата, политиките и процедурите за работа с потребители със затруднения при погасяване на кредити включват мерки за недопускане на агресивни и заблуждаващи търговски практики по смисъла на ЗЗП.**

*До институцията на омбудсмана постоянно постъпват оплаквания от граждани за психически тормоз, на който те и семействата им са подложени във връзка с погасяване на кредити. Най-честите оплакванията са: непрестанни телефонни позвънявания с отправени заплахи по всяко време на денонощието; посещения в дома и местоработата на длъжника и изнасяне на информация на трети лица, касаеща дълга; телефонни обаждания до роднини и приятели на кредитополучателя.*

*В тази връзка е необходимо е да се гарантира личната неприкосновеност на потребителите и спазването на правила за етично поведение и комуникация с тях.*

**Във връзка с конкретните текстове в законопроекта правя следните предложения:**

*Относно чл. 9, ал. 2 от Проекта*

Предвидено е информацията да се предоставя по ясен и разбираем начин на хартиен или друг носител.

Съгласно чл. 5, ал. 2 от Закона за защита на потребителите, преддоговорната информацията трябва да бъде вярна, пълна, четлива, ясна и разбираема.

**Предлагам чл. 9, ал. 2 от Проекта за информацията по ал. 1, която се предоставя на хартиен или друг траен носител, да се допълни, че трябва да бъде вярна, пълна и четлива.**

*Относно чл. 10, ал. 6 от Проекта*

Предвидено е преддоговорната информация да се предоставя на български език или на друг език, ако е уговорено между страните.

Съгласно чл. 3 от Конституцията на Република България: „Официалният език в републиката е българският.“

Съгласно чл. 5, ал. 1 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/, когато се предоставя в писмена форма, информацията задължително трябва да е на български език.

**Предлагам в чл. 10, ал. 6 да се предвиди, че преддоговорната информация може да се предоставя и на друг език само по изрично искане на потребител.**

*Относно чл. 14, ал. 5 от Проекта*

Разпоредбата предвижда личните данни относно диагностицирането на онкологични заболявания при потребителите да могат да се използват за целите на застрахователна полица, свързана с договор за кредит, до 10 години считано от приключване на активното медицинско лечение на потребителя.

Становището ми е, че определената горна граница на срока - 10 години, е непропорционална на риска за финансовата институция при краткосрочните и малките кредити. По този начин, хора, преминали онкологични заболявания, ще бъдат лишени необосновано от средства, които са им необходими за спешни нужди, напр. за ремонти, за погасяване на задължения за комунални услуги.

**Предлагам да се намали границата на 5 години или да се въведе диференциран подход – различна граница в зависимост от възрастта, когато лицето е било диагностицирано, каквато е практиката в други европейски страни.**

*Относно чл. 20, ал. 9 от Проекта*

Предвидено е за оценката на кредитоспособността кредиторът да може да получи от ЕСГРАОН данни за семейно положение, сключен брак, деца, постоянен и настоящ адрес, смърт на лицето.

Това е в противоречие с чл. 6, ал. 1 от Проекта, който забранява пряка или непряка дискриминация на потребителите по причини въз основа на тяхното семейно положение.

*Относно чл. 22, ал. 6 от Проекта*

Разпоредбата предвижда изключение от правилото на ал. 5 /Годишният процент на разходите /ГПР/ да не надвишава пет пъти размера на законната лихва/ при кредити до три минимални работни заплати, като въвежда горна граница на общия разход по кредита в зависимост от срока на погасяване.

По този начин, при краткосрочните и малки кредити, към които прибъгват доста често граждани с ниски доходи, се допуска двойно връщане на главницата, което води до значителното им оскъпяване.

Поради липсата на мотиви за въвеждане на изключение от правилото на чл. 22, ал. 5 от Проекта, не става ясно как по този начин при малките кредити се постига високо ниво на защита на тези кредитополучатели, в сравнение ако се прилага общото правило.

В тази връзка е важно да подчертая, че съгласно чл. 31, § 1 от Директива (ЕС) 2023/2225, държавите членки въвеждат мерки за ефективно предотвратяване на злоупотребите и за гарантиране, че на потребителите не могат да се начисляват прекомерно високи лихвени проценти, годишни проценти на разходите или общи разходи по кредита, например установяване на максимални размери.

**Предлагам изключението от правилото на чл. 22, ал. 5 от Проекта за краткосрочните и малки кредити да бъде преразгледано и при установяване, че води до неоснователно оскъпяване на кредитите, да отпадне.**

*Относно чл. 23, ал. 1 от Проекта*

Разпоредбата допуска кредиторът да събира такси и комисиони за допълнителни услуги, свързани с договора за потребителски кредит.

По смисъла на § 1, т. 1 от Проекта: „Допълнителна услуга“ е услуга, предлагана на потребителя по договора за кредит.

Смятам, че така разписана формулировката е твърде обща, което ще позволи субективни тълкувания от финансовите институции кои продукти са „във връзка“ с кредита и може да доведе до неоправдано увеличение на общите разходи за потребителите.

**Предлагам понятието „допълнителна услуга“ да се конкретизира.**

*Относно чл. 48, ал. 4 от Проекта*

Разпоредбата предвижда преди принудително изпълнение, „когато е целесъобразно“, кредиторите да прилагат мерки за отсрочка.

Така разписан, текстът отново дава възможност за субективна преценка на кредитора относно целесъобразността.

**Предлагам да отпадне изразът „когато е целесъобразно“, в противен случай разпоредбата ще остане само с пожелателен характер.**

*Относно § 1, т. 10, б. „а“ от Проекта*

Разпоредбата препраща към несъществуваща ал. 2 на чл. 1

*Относно § 5 и § 13 от Проекта*

Съгласно § 5, разпоредбите на този закон не се прилагат за договори за потребителски кредит, сключени преди датата на влизането му в сила, с изключение на изрично посочени разпоредби.

В същото време § 13 предвижда, че законът влиза в сила от 20.11.2026 г. и се прилага за договори, сключени на и след тази дата.

**В този смисъл е необходимо двата параграфа да бъдат приведени в съответствие, във връзка с обратното действие.**

В заключение, изразявам увереност, че при обсъждане и гласуване на законопроекта ще бъде съобразено настоящето становище.

С уважение,

**ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**