



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО

Г-ЖА ЦВЕТА КАРАЯНЧЕВА

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА

44-ТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ

ДО

Г-ЖА АННА АЛЕКСАНДРОВА

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОМИСИЯ ПО

ПРАВНИ ВЪПРОСИ

44-ТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО КАРАЯНЧЕВА,
УВАЖАЕМА ГОСПОЖО АЛЕКСАНДРОВА,**

Повод да се обърна към Вас са многобройните жалби до омбудсмана, свързани с дейността на фирмите за събиране на вземания и на фирмите за бързи кредити, които нараснаха още повече по време на извънредното положение заради епидемията от COVID-19.

Гражданите, които сезират институцията, са поставени в много тежко положение. Задълженията им нарастват вследствие на непосилни лихви и такси. Спрямо тях се използват неправомерни методи за събиране на вземанията, някои от тях на ръба на закона.

Колекторски фирми

Относно дейността на колекторските фирми оплакванията на гражданите са свързани основно със следните проблеми:

- неуведомяване за прехвърляне на дълга;
- прехвърляне на погасени по давност вземания;
- упражняван непрестанен психически тормоз върху тях и техни близки, с цел събиране на задължение (всекидневни и многобройни телефонни обаждания,

при това рано сутрин или късно вечер, както и в почивни и празнични дни, заплахи);

- начисляване на такси и неустойки, които не са предвидени в основния договор;

- липса на коректна информация относно задължението, което за тях необяснимо нараства.

От многобройните жалби на гражданите става ясно, че съществуват множество колекторски фирми и те настояват за ясни правила на дейността им, които да обхващат както изискванията за служителите им, така и начините на общуване с клиентите – длъжници, като например: чисто съдебно минало за работещите във фирмите за събиране на вземания; забрана да се дават сведения за длъжника на трети лица, като например на близки и работодатели; да се ограничи времето на общуване с длъжника.

С оглед на най-честите оплаквания, намирам за необходимо да се въведе забрана дружествата, занимаващи се със събиране на просрочени вземания, да начисляват такси, неустойки или санкции, които не са предвидени в договора със съответния клиент/потребител, като при условие че събират вземанията, да се ограничат правата им до начисляване на разумните разноски по събиране на вземането.

Също така е удачно да се обмисли забрана на доставчиците на обществени услуги (монополисти) да прехвърлят вземанията си на такива дружества, тъй като те разполагат с достатъчен ресурс и възможности сами да организират събиране на дълга, вместо да ползват колекторски фирми.

При неспазване на правилата, фирмите за събиране на вземания следва да търпят санкции. Затова е необходим и засилен контрол от страна на контролен орган, какъвто може да бъде Комисията за защита на потребителите.

Становището и препоръките на омбудсмана по въпросите, свързани с колекторските фирми и фирмите за бързи кредити, са изразени многократно и в годишните доклади за дейността на обществения защитник, вкл. и за този за 2019 г.

Не на последно място бих искала да отбележа, че на европейско ниво се разглежда предложение за Директива на Европейския парламент и на Съвета относно лицата, обслужващи кредити, купувачите на кредити и събирането на обезпечения, но е в начална фаза и ще отнеме много време докато бъде транспонирана в законодателството ни.

Фирми за бързи кредити

Относно фирмите за бързи кредити, оплакванията на гражданите са свързани със следните проблеми:

- наличие на неравноправни клаузи в договорите;
- прекомерни лихви, неустойки, такси;

- непредоставяне на достатъчна, точна и своевременна преддоговорна информация за вземане на информирано решение за сключване на договор за кредит или анекс към договор за кредит;

- предоставяне за подпис на непопълнени в цялост бланки на договор, както и малък размер на шрифта на важни клаузи по договора;

- липса на задълбочена проверка относно кредитоспособността на клиента, независимо че е регламентирано такова задължение;

- липса на информация при прехвърляне на вземания по договор за кредит;

- начисляване на недължими лихви или прекомерни обезщетения при предсрочно погасяване на кредит;

- непредоставяне на справки за дължими суми и оставаща част от дълга;

- използване на неправомерни методи за събиране на дълга.

Общата констатация от всички тези оплаквания е, че за да се предотвратят случаите на свръхзадълженост сред кредитополучателите и да се намали нивото на лошите кредити, е необходимо да се въведат по-строги изисквания за извършване на оценка на кредитоспособността на потребителите на финансови услуги. Изискването за такава оценка съществува и сега, но тя не се изпълнява, което обяснява и факта, че граждани с ниски доходи са изтеглили над десет бързи кредити, които очевидно не съответстват на техните доходи и които никога няма да могат да върнат. Кредиторът следва да е отговорен за предоставянето на кредита и да се стреми да предложи кредит, който по вид и размер да е адаптиран в най-голяма степен към финансовото състояние на потребителя в момента на сключването на договора и съответно потребителят да бъде в състояние да изпълни задълженията си по договора за кредит.

Другите проблеми на гражданите, изложени в техните жалби до омбудсмана, също не бива да бъдат подценявани.

Така например, по отношение на начисляваните такси и неустойки от страна на фирмите за бързи кредити, съществува постоянна съдебна практика, според която в тези случаи чрез законни средства небанковите институции постигат незаконен резултат, т.е. заобикалят закона.

Относно друго често срещано оплакване - претендирана неустойка за непредставяне в срок на поръчител или банкова гаранция, съдът приема, че уговорката за заплащането на обезщетение за непредставяне в срок на обезпечение (поръчители) от длъжника по договора е нищожна - поради противоречие с добрите нрави, тъй като излиза извън присъщите ѝ обезпечителна, обезщетителна и санкционна функции и прехвърля риска от неизпълнение на задълженията на финансовата институция за предварителна оценка на платежоспособността на длъжника върху самия длъжник и води до допълнително увеличаване размера на задълженията му.

Що се отнася до претендирана такса разходи, в съдебните актове се постановява, че такава договорна клауза, според която длъжникът следва да заплати на кредитора второ обезщетение за забава, различно от обезщетението за

забава, за което е издадена заповед за изпълнение по чл. 410 ГПК, е нищожна. Приема се, че това противоречи на императивната разпоредба на чл. 33, ал. 1 от Закона за потребителския кредит (ЗПК), според която при забава на потребителя кредиторът има право само на лихва върху неплатената в срок сума за времето на забавата.

Относно таксата за експресно разглеждане на документи, съдът приема, че е нищожна клауза, противоречаща на добрите нрави, поради обстоятелството, че увеличава многократно размера на кредита, без да е налице яснота относно насрещната престация. Посочва се, че тази такса противоречи и на императивната разпоредба на чл.19, ал.4 от ЗПК.

Очевидно е, че съдът не допуска наличието на неравноправни клаузи в договорите за бързи кредити, но конкретните съдебни решения, с които те се отменят, засягат само конкретните иски и договорите, с които съдът е сезиран. Това обаче не решава общия проблем.

В тази връзка, бих искала да подчертая, че самоконтролът в сектора на бързите кредити очевидно е недостатъчен. Така например, в Асоциацията за отговорно небанково кредитиране, която е приела Етичен кодекс и си е поставила за цел прозрачност и спазване на добри практики в бранша, членуват едва 7 от общо 195 финансови институции, съгласно регистъра на БНБ по чл. 3а от Закона за кредитните институции.

По тази причина, следва да бъде отбелязано, че от съществено значение за защитата на правата на потребителите е осъществяване на ефективен контрол относно неравноправни клаузи в общите условия и договорите на фирмите за бързи кредити.

С промените в Гражданския процесуален кодекс от м. декември 2019 г. в съответствие с Директива 93/13, задължаваща държавите-членки да предвидят подходящи и ефективни мерки за предотвратяване на употребата на неравноправни клаузи в договорите, се въведе изрично задължение за съда служебно да следи за такива клаузи.

Действително съдебният контрол е много важен, но от анализа на съдебната практика до момента се установява, че небанковите финансови институции продължават да предлагат договори за кредит със същите неравноправни клаузи, по които съдът, с влезли в сила съдебни актове, формиращи негова константна практика, вече се е произнесъл по тяхната неравноправност.

Тъй като обаче съдът констатира наличието на неравноправни клаузи и се произнася само по индивидуални и колективни иски, с които е сезиран, е необходим и предварителен контрол върху общите условия на небанковите финансови институции, за да не се допуска включването на неравноправни клаузи в договорите за кредит, които след това се мултиплицират и в индивидуалните договори. Този контрол е в сферата на правомощията на Комисията за защита на потребителите, но е важно одобряването на общите условия, които съдържат неравноправни клаузи, да е скрепено и със съответни санкции.

Горните констатации налагат да се извърши задълбочена и всеобхватна проверка на общите условия всички дружества, предлагащи кредити на физически лица, с оглед установяване на тези от тях, които продължават да предлагат договори, съдържащи посочените неравноправни клаузи, и да се предприемат съответни мерки, включително законодателни, за прекратяването на установените практики.

Други въпроси, които гражданите поставят до омбудсмана в своите жалби

Проблемите на гражданите с фирмите за бързи кредити и колекторските фирми, особено в ситуацията на пандемията, предизвикана от коронавируса, поставят на отново на дневен ред въпроса с “вечния длъжник”. В институцията на омбудсмана продължават да постъпват множество жалби и по този въпрос, като гражданите настояват той да бъде решен, за да се даде втори шанс в случаите, когато поради свръхзадълженост хората не са в състояние да изплатят многото си натрупани дългове и да покриват належащи нужди.

Друг актуален въпрос, с който е ангажирана институцията на обществения защитник, са проблемите, свързани с изпълнителното производство.

В началото на тази година в институцията на омбудсмана бе проведена публична среща и бяха изслушани граждани, които на повторна среща, този път с участието и на институции, поставиха въпросите си, свързани с проблеми в заповедното и изпълнителното производство.

Във връзка с проведеното обсъждане и поставени въпроси, предлагам да бъде обмислено въвеждането на законодателни мерки за по-добра защита на лицата, които са обезпечили чуждо вземане. Например лицата, учредили ипотека или залог върху своя вещ в полза на чужд дълг, както и поръчителите, да бъдат уведомени за неизпълнението, за да имат възможност да предотвратят настъпването спрямо себе си на негативните последици от предсрочната изискуемост. Също така при трето лице, което е дало като обезпечение своя вещ за чужд дълг, би могло да се регламентира, кредиторът да предяви иска и заявлението за издаване на заповед за изпълнение си срещу главния длъжник и срещу заложния или ипотекарен длъжник.

Предлагам отново да бъде обмислена и възможността за законодателна защита на единственото жилище на длъжника - да не може да бъде продадено от съдебен изпълнител дори когато е ипотекирано до приключване на делото на длъжника поне на първа инстанция. Това предложение беше коментирано и в уведомителното писмо от страна на Европейската комисия във връзка с наказателната процедура срещу България по повод на неравноправните клаузи като се акцентира на практиката на СЕС, че опасността от загуба на жилище, преди преценка за спазване на законодателството за защита на потребителите, е особено проблематична в контекста на гарантираното право на личен живот в чл. 7 ХОПЕС. За преодоляване на тази опасност в отношенията между икономически

неравнопоставени страни следва да бъде предвидена защита в рамките на изпълнителния процес, като обстоятелството, че се касае за единствено жилище на длъжника, следва да е пречка за принудително изпълнение до признаване на вземането с влязъл в сила съдебен акт.

Действително, когато длъжникът се съгласи сам да ипотекира единственото жилище, то няма защита и спрямо него може да се осъществи принудителното изпълнение, но дори в този случай смятам, че е добре да се даде възможност поне до приключване на първоинстанционното производство да не се допуска проданта на жилището, преди да е осъществен съдебен контрол по отношение на задължението.

С оглед на изложеното смятам, че правата и интересите на българските граждани не са защитени в пълна степен, а проблемите се изостриха допълнително от извънредното положение и липсата или намаляването на доходите на много от хората.

Наложително е законодателят да обърне сериозно внимание на въпросите, свързани с дейността на фирмите за събиране на вземания и на фирмите за бързи кредити, които години наред не намират своето решение.

Изразявам увереност, че проблемите и възможните разрешения ще бъдат подложени на внимателен анализ и ще се приемат съответни нормативни решения в защита на гражданите.

С уважение,

**ДОЦ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**