



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО
Г-Н НИКОЛА СТОЯНОВ
СЛУЖЕБЕН МИНИСТЪР НА
ИКОНОМИКАТА И ИНДУСТРИЯТА**

**ДО
Г-Н СТОИЛ АЛИПИЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Относно: Отговор изх. № Ц-00-420/08.02.2023 г. на Комисия за защита на потребителите до омбудсмана във връзка с индексацията на месечните такси на мобилните услуги

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН СТОЯНОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АЛИПИЕВ,**

Повод да се обърна отново към Вас е липсата до момента на становище на Министерство на икономиката и индустрията във връзка с отговор изх. № Ц-00-420/08.02.2023 г. на Комисия за защита на потребителите (КЗП) до омбудсмана във връзка с индексацията на месечните такси на мобилните услуги.

След проведена среща с министъра на икономиката и индустрията получих уверение, че материалите по случая ще бъдат внимателно разгледани и ще бъде проведена среща между институциите. До момента това не е факт. Затова отново се обръщам към Вас, като за пореден път обръщам внимание на следните аргументи във връзка с отговора на КЗП за липса на неравноправни клаузи на основание чл. 143, ал. 2, т. 10, 13 и 19 .

Съгласно чл. 3, т. 2 от Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 година относно неравноправните клаузи в потребителските договори: „Не се счита за индивидуално договорена клауза, която е съставена предварително и следователно потребителят не е имал възможност да влияе на нейното съдържание, по-специално във връзка с договори с общи условия.

Когато продавач или доставчик твърди, че клауза от договор с общи условия е договорена индивидуално, той следва да докаже това с факти.“

Освен че потребителите не могат да влияят върху съдържанието на договорите с мобилните оператори, има случаи в които те дори не могат да се запознаят със съдържанието им. В институцията непрекъснато постъпват

жалби от граждани, на които не им е предоставена възможност да се запознаят със съдържанието на договор преди подписване на електронен дисплей.

Отново подчертавам, че за клаузата за индексация не се изисква изрично съгласие, за разлика от клаузи като „влизване в сила на договор“, „съгласия за обработка на лични данни“, за които безспорно можем да заключим, че потребителят е имал възможност да ги договори.

Според КЗП, на основание чл. 144, ал. 4 от ЗЗП „...клаузите за индексация не е възможно да се квалифицират като неравноправни по смисъла на чл. 143, ал. 2, т. 13 от ЗЗП“ Т.е., мобилният оператор може да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора, тъй като клаузите за индексация са законосъобразни и методът за промяна на цените е описан подробно и ясно в договора.

В тази връзка искам да подчертая, че правната логика е чл. 144, ал. 4 от ЗЗП да се тълкува във връзка с чл. 144, ал. 3, т. 1 от ЗЗП, която изключва приложението на чл. 143, ал. 2, т. 13 и при услуги, чиято цена е свързана с измененията на индекс. Разпоредбата на чл. 144, ал. 4 допълва, че условието за това е клаузите за индексация на цени да са законосъобразни и методът за промяна на цените да е описан подробно и ясно в договора.

Цената на мобилните услуги НЕ Е СВЪРЗАНА с индекс. Индексацията е предвидено като възможност.

Необходимо е да посоча част от мотивите на Решение № 60095 от 16.08.2021 г. по т. д. № 663/2020 г., т. к., II т. о. на ВКС:

- „Основният критерий за приложимост на изключението по чл. 144, ал. 3, т. 1 от ЗЗП е изменението на цената да се дължи на външни причини, които не зависят от търговеца....Именно външните причини, които могат да обусловят изменението на цената/лихвата/, а не субективна власт на търговеца и или доставчика на финансови услуги, са основанието законодателят да допусне запазването на сделката и на обвързаността на страните от нея, независимо че ощетената при увеличение на цената страна, винаги е по-слабата - потребителят, чиито права са предмет на закрила.“ – индексацията на цените на мобилните услуги не се дължи на външни причини, а на субективната преценка на мобилните оператори да приложат индексация;

- „Изключението следователно е въведено при презюмирана от закона добросъвестност на търговеца, т.е. недобросъвестното му поведение прави неприложимо специалното отклонение от генералната дефиниция за неравнопоставеност. Наличието на добросъвестност е предпоставка за приложното поле на изключващата неравноправността норма на чл. 144, ал. 3, т. 1 от ЗЗП, което следва както от целта на закона, така и от систематичното тълкуване на разпоредбата във връзка с чл. 144, ал. 4 от ЗЗП.“

Т.е., позоваването от страна на КЗП само на чл.144, ал. 4 от ЗЗП, за да изключи прилагането на чл. 143, ал. 2, т. 13 от ЗЗП е неправилно.

Освен това, клаузата за индексация не позволява на потребителите да преценят икономическите последици от сключването на договора.

Не мога да се съглася със становището на КЗП, че „Клаузата за индексация сочи по ясен начин размера на евентуалното увеличение, а именно средногодишния индекс на потребителските цени за предходната година, обявен от НСИ. Средният потребител може да прецени икономическите последици от евентуално сключване на договора.“

Клаузата за индексация не сочи по ясен начин размера на евентуалното увеличение, а само че се изменя със средногодишния индекс на потребителските цени за предходната година, обявен от НСИ. За 2022 г. той е 15.3 %, обявен в средата на м. януари 2023 г.; за 2021 г. - 3,3 %, за 2020 г. – 1,7% . Няма как потребителят, дори и икономически експерт, да знае колко ще бъде средногодишния индекс на потребителските цени.

От казаното дотук може да се направи единствено правилният извод, че предвидената в Общите условия на мобилните оператори индексация като възможност е неравноправна клауза, която влече след себе си нелоялни търговски практики от мобилните оператори.

Съгласно чл. 68 г. от ЗЗП, търговска практика, от страна на търговец към потребител е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена.

Не отговаря на изискването за добросъвестност уговорената неиндивидуално в договора възможност за промяна на месечна абонаментна такса веднъж годишно , като я индексира с обявления от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година.

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН СТОЯНОВ,
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АЛИПИЕВ,**

С оглед на изложеното смятам, че в случая потребителите на мобилни услуги не са защитени от контролния орган по Закона за защита на потребителите. Ето защо отправям препоръка за преразглеждане на становището на КЗП за липса на неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори.

За резултата очаквам да ме информирате в законоустановения срок, като отговорите конкретно на представените аргументи.

Освен това, очаквам да ме информирате и за установените неравноправни клаузи при проверка на мобилните оператори, предприетите действия и резултати.

На съвместното заседание на Комисията по икономическа политика и иновации с Постоянно действащата подкомисия за наблюдение на дейността в

областта на защитата на потребителите и ограничаването на монополите при 48-ото НС във връзка с индексацията на цените на мобилните услуги, г-н Алипиев заяви, че при преглед на Общите условия на мобилните оператори са открити редица неравноправни клаузи, за които са изпратени препоръки за отстраняването им.

С уважение,

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