



## ДОКЛАД

### **ЗА ПРОБЛЕМИТЕ ПРИ УПРАЖНЯВАНЕТО НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ, КОНСТАТИРАНИ ОТ ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

#### **ВЪВЕДЕНИЕ**

Правата на потребителите на обществени услуги през последните години неизменно са във фокуса на вниманието на омбудсмана на Република България. Това е обусловено най-напред от големия брой на жалбите на потребители, които през последните години трайно са на първо място сред всички постъпващи оплаквания в институцията. В жалбите си до омбудсмана хората ясно изразяват недоволството си от неразбирането на проблемите им, липсата на подкрепа от регулаторните органи, както и от органите на изпълнителната власт.

Години наред държавните институции, които пряко контролират и регулират дейността на доставчиците на обществени услуги – ток, парно, вода, телефон, не полагат необходимите усилия за преодоляване на инерцията в крайно неравнопоставените и изострени отношения доставчик – потребител.

На гражданите е отнето едно от най-висшите права – правото на избор. Хората не могат да се откажат от услугите на съответната топлофикация в тяхното населено място, не могат да се откажат от фирмата за дялово разпределение, не могат да изберат доставчик на електроенергия.

Потребителските организации нямаха право да искат изменение и коригиране на общите условия, регулиращи доставянето на съответната услуга. Едва от месец април 2013 г. по препоръка на омбудсмана такава възможност бе създадена за продажбата на електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ.

Гражданите са лишени от правото им да изкажат мнението си при вземането на решения от държавните органи. Дори не работи създаденият със Закона за защита на потребителите Национален съвет за защита на потребителите, като консултативен орган към министъра на икономиката и енергетиката, който трябва да бъде активен фактор в потребителската защита чрез:

- консултации на министъра на икономиката, енергетиката и туризма за провеждане на ефективна потребителска политика;
- изготвяне на програми за провеждане на потребителска политика;
- предложения към министъра на икономиката, енергетиката и туризма за изменения и допълнения в правното регулиране на защитата на потребителите;
- предложения до съответните държавни органи, свързани с ефективното прилагане на законодателството, засягащо защитата на потребителите;

- становища по проекти на нормативни актове, свързани с правата на потребителите;
- насърчаване на сключването на споразумения между сдружения на потребителите и сдружения на търговците;
- обсъждане на други въпроси, свързани със защитата на потребителите.

От 2005 г. до момента нито един министър на икономиката, енергетиката и туризма не направи необходимото, за да заработи Националният съвет и да изпълнява предвидените в закона функции. Това е не само в крещящо несъответствие с разбирането на Европейската комисия за ролята на потребителските организации за постигане на високо равнище на защита на правата на потребителите, но красноречиво демонстрира нежеланието за диалог.

Категоричното ми становище, многократно изразено и публично, е, че монополните структури, доставящи обществени услуги, се отнасят високомерно и неуважително към своите клиенти, не зачитат техните права и често ги поставят в унижително положение. Хората се чувстват закрепостени и безсилни да се противопоставят на тези структури, които злоупотребяват с огромното си икономическо и информационно превъзходство над клиента. Трайното ми убеждение като омбудсман е, че правата на българските потребители безогледно се нарушават от доставчиците на услугите.

Като защитник на правата на гражданите и в рамките на правомощията на омбудсмана последователно и неотклонно съм отстоявал правата и интересите на потребителите, накарани преди всичко от юридическите лица с монополно положение на пазара, на които е възложено да предоставят обществени услуги. Многократно съм изразявал позиция, че правата на потребителите на обществени услуги системно се потъпкват от т. нар. монополисти. В своите препоръки към държавните органи настоявам за надеждни защитни механизми в нормативната уредба, за реален равнопоставен диалог с гражданите, за участие на хората при вземането на решения.

В битката за защита на правата на потребителя по повод на индивидуални жалби институцията на омбудсмана постига положителни резултати, като отправя препоръки, използва най-вече механизмите на посредничеството между доставчик и клиент, апелира за прилагане на гъвкав подход, съобразен със социалното положение на съответния гражданин.

Ще посоча само някои примери:

На потребител от Пловдив, който има сключен договор с БТК за пакетна услуга, бе извършена корекция на натрупаното задължение в размер на 6 404 лв. с ДДС.

В сграда – етажна собственост, в София, община „Красно село”, от „Топлофикация София” ЕАД бе подменен топлообменникът за топла вода, което даде възможност за обезпечаване на едновременната консумация на топла вода от всичките 12 апартамента в сградата.

На потребител от Плевен разпределената топлинна енергия за един месец, която той оспорва, бе намалена с 4 029 кВтч.

На собственик на имот от гр. София задълженията за питейна вода бяха преразгледани и бе извършена корекция в размер на 290.96 лв.

На жалбоподател от гр. Балчик бе възстановена сумата от 34.90 лв. за неоснователно платена цена за прекъснатото електрозахранване.

В не малко случаи различни органи се съобразиха с препоръките на омбудсмана за защита на правата на потребителите и предприеха конкретни действия.

По искане на омбудсмана, с разбиране от страна на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията и в условия на конструктивно сътрудничество през 2011 г. бяха приети промени в Закона за електронните съобщения, с които в значителна степен бяха преодолени предпоставките за нарушаване на правата на потребителите на телефонни услуги и преди всичко отпадането на автоматичното подновяване на срочните договори.

След продължително и категорично настояване на омбудсмана бе създадена възможност за промяна в общите условия на доставчиците на услуги както по инициатива на регулаторния орган – Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), така и по инициатива на потребителски организации, чрез промени от м. април 2013 г. в Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката.

По препоръка на омбудсмана за удължаване на срока от 5 години за проверка на индивидуалните водомери от потребителите, с изменение на Наредба № 4 /14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите за ползване на водоснабдителните и канализационните системи (в сила от 17.08.2012 г.) периодичните проверки на индивидуалните водомери като средства за измерване и разпределение на изразходваното количество вода в сгради – етажна собственост, вече се извършват през 10 години.

Във връзка с оплакванията на гражданите и противоречивата съдебна практика по отношение на давността на вземанията на топлофикационните дружества омбудсманът отправи искане до Общото събрание на Гражданската и Търговската колегии на Върховния касационен съд за приемане на тълкувателно решение относно съдържанието на понятието „периодично плащане” по смисъла на чл. 111, буква „в” от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД). С Тълкувателно решение № 3/2011 г. Върховният касационен съд прие, че вземанията на топлофикационните, електроснабдителните и водоснабдителни дружества, както и на доставчиците на комуникационни услуги, са периодични плащания по смисъла на чл. 111, б. „в” от ЗЗД и за тях се прилага тригодишна давност.

В защита на правата на потребителите съм използвал всички правомощия на институцията на омбудсмана, регламентирани в българското законодателство – искане до Конституционния съд за обявяване като противоконституционни на текстове от редица закони, включително и от Закона за енергетиката; предложения до председателя на Народното събрание за промени в законодателството, в т. ч. в Закона за защита на потребителите; искане до върховните съдилища за приемане на тълкувателни решения при противоречива практика например по Закона за задълженията и договорите по отношение на съдържанието на понятието „периодични плащания”, пряко свързано с погасителната давност.

За съжаление, гласът на омбудсмана в защита на потребителите често бе самотен. Трудно бе, а понякога и невъзможно, да бъдат привлечени компетентните държавни органи в решаването на проблемите на българския потребител.

Такива примери са:

- **ДКЕВР**, която не предприе действия по отношение на препоръките на омбудсмана за инициране на промяна в общите условия за доставка на съответните услуги за: гарантиране на правото на потребителите на избор кое задължение да погасят; постигане на равнопоставеност в отношенията между доставчик и клиент при коригирането на количествата неизмерена електрическа енергия за минал период, тъй като потребителят се държи отговорен за неизправност на електромер, който е собственост на електроразпределителното предприятие, без да е доказана неговата вина; преодоляване на ограничаването на

правата на потребителите на електроенергия в процедурата за поемане на имуществената отговорност при нанесени материални вреди;

- **Комисията за защита на потребителите (КЗП)**, която въпреки отправения сигнал от омбудсмана, че доставчикът на услуги „Глобул” не спазва потвърденото от съда предварително изпълнение на Заповед № 333/25.03.2010 г. на председателя на КЗП, не предприе действия в защита на потребителите от нелоялна агресивна търговска практика, изразяваща се в ограничаване на свободата им на избор чрез принуда и тормоз, както и чрез налагане на извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правото си да прекрати договора.

Такъв е случаят и с невъзприетите от Комисията по икономическата политика, енергетика и туризъм в 41-то Народно събрание предложения на омбудсмана за промени в Закона за защита на потребителите, като въвеждане на ограничение за извършване на ремонти на стока в гаранция, което позволява на търговеца да извършва неограничен брой ремонти на стока, дори за един и същ дефект, а също и за дългия срок за ремонт на стока в гаранция.

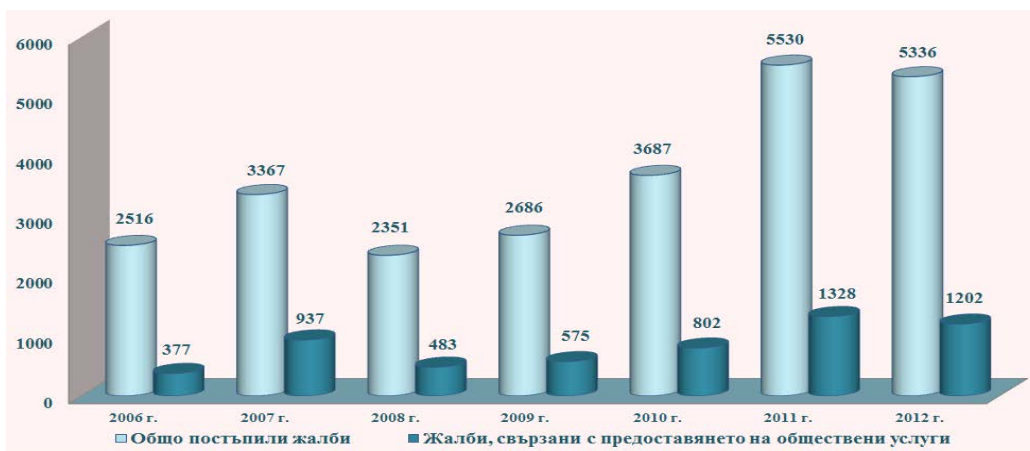
Дори във връзка с искането на омбудсмана за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 417, ал. 2 от Гражданския процесуален кодекс, с която се поставят в по-благоприятно положение определени кредитори – държавните учреждения, общините и банките, бе създадено впечатление за организиран отпор срещу конституционното право на омбудсмана да сезира Конституционния съд съгласно чл. 150, ал. 3 от Конституцията на Република България.

В условията на днешната напрегната обществена среда е наложително да напомня, че защитата на правата на гражданите като потребители е въздигната в конституционен принцип. Съгласно чл. 19, ал. 2 от Конституцията „законът създава и гарантира на всички граждани и юридически лица еднакви правни условия за стопанска дейност, като предотвратява злоупотребата с монополизма, нелоялната конкуренция и защитава потребителя”. Задължение на държавата, вменено ѝ от основния закон, е да брани потребителя.

Наложително е да напомня също, че защитата на потребителските права е изведена на преден план и в политиките на Европейския съюз (ЕС), отразени в Договора за Европейския съюз, Хартата на основните права на Европейския съюз, Стратегията за политика за защита на потребителите 2002-2006 г., Стратегията на ЕС за политика за защита на потребителите за периода 2007-2013 г. Стратегическата визия на Европейската комисия за политиката на ЕС за защита на потребителите за идните години, приета на 22 май 2012 г., цели да осигури възможно най-голямо участие на потребителите и да повиши доверието им в пазара. „Европейската програма за потребителите – насърчаване на доверието и растежа” е изградена около четири главни цели: повишаване на доверието чрез по-голяма сигурност за потребителите, по-големи познания, по-активно правоприлагане и осигуряване на средства за правна защита, както и адаптиране на правата на потребителите и политиките в тази област към промените в обществото и в икономиката. Приетата стратегия има за цел да се предоставят повече права на потребителите и да се изгради у тях увереност, като им се предоставят необходимите възможности, за да могат да участват активно на пазара, да го принудят да работи в тяхна полза, да упражняват своето право на избор и да отстояват правилното прилагане на правата си.

## ЧАСТ ПЪРВА ОБЩИ СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ

Общият брой жалби и сигнали от съществуването на институцията до 18 май 2013 г., свързани с предоставянето на обществени услуги, е 6 262, което представлява почти 22% от всички оплаквания до омбудсмана.



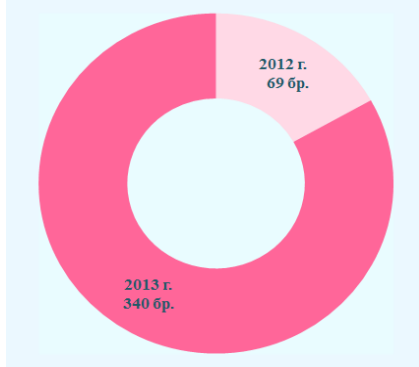
Данните показват, че през годините техният брой е устойчиво висок както в номинално, така и в относително изражение. От 2009 г. оплакванията по проблеми, свързани с предоставянето на обществени услуги, неизменно заемат първото място като относителен дял от постъпващите жалби до омбудсмана.

През 2012 г. се наблюдава известно намаление на сигналите за нарушени потребителски права, което основно се дължи на приетата препоръка на омбудсмана за законодателното ограничаване на автоматичното подновяване на срочните договори за предоставянето на мобилни телефонни услуги.

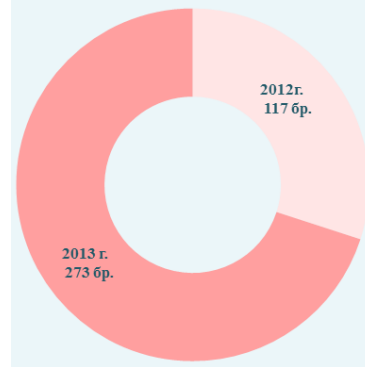
Жалби и сигнали, свързани с предоставянето на обществени услуги, по години							
Година	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Топлоснабдяване	199	686	238	189	161	341	280
ВиК	46	55	58	96	109	210	207
Сметосъбиране и сметоизвозване	15	22	12	25	39	83	84
Електроснабдяване	32	59	80	158	133	177	180
Телефонни услуги	14	29	33	46	266	467	388
Обществен транспорт	4	6	7	-	20	23	18
Други	67	80	55	61	74	27	45
<b>Общо</b>	<b>377</b>	<b>937</b>	<b>483</b>	<b>575</b>	<b>802</b>	<b>1328</b>	<b>1202</b>

От началото на 2013 г. (до 18 май 2013 г.) са постъпили 980 оплаквания относно защитата на правата на потребителите, което е почти двойно увеличение спрямо същия период на 2012 г. Жалбите, свързани с електроснабдяването бележат най-голямо нарастване – 5 пъти, а с топлоснабдителните услуги – два пъти.

Жалби, свързани с електроснабдяване



Жалби, свързани с топлоснабдяване



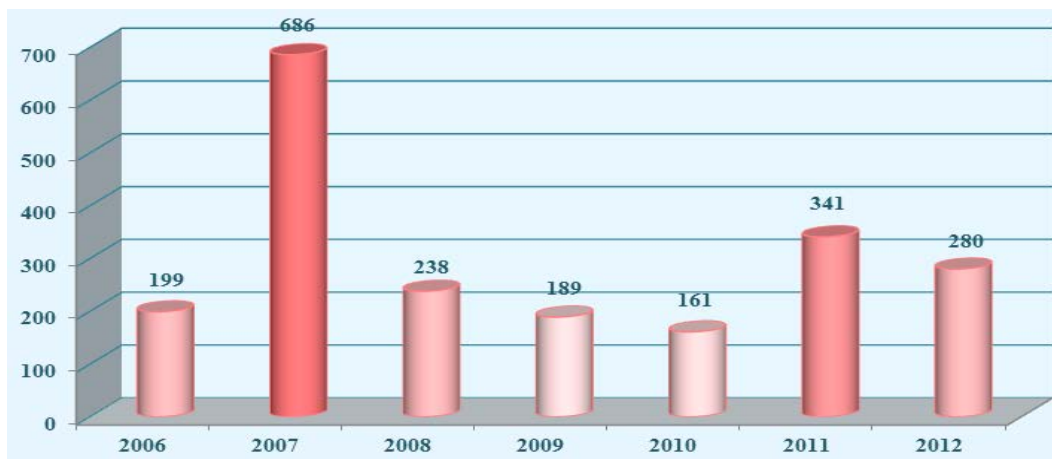
От работата по жалби и сигнали на граждани бе констатирано, че проблемите при предоставянето на обществени услуги през годините не са преодолени. В по-голямата част от извършените проверки не бяха констатирани нарушения на общите условия за предоставяне на услугата и на нормативно регламентирани правила. В същото време гражданите приемат, че правата им на потребители са нарушени. Причината е именно в начина на уреждане на взаимоотношенията между доставчиците и потребителите, който не гарантира ефективна защита на правата и интересите на потребителите.

За всички видове обществени услуги гражданите се оплакват от липсата на възможност за избор на доставчик, завишени сметки, некачествено предоставяне на съответната услуга, забавен отговор от страна на доставчика по жалба или липсата на отговор и т.н.

Във всяка една от сферите може да бъде открит доминиращ проблем, който с годините не е решен:

- при топлоснабдяването съществува проблем с несвършената, неясна и неразбираема Методика за определяне на задълженията за топлинна енергия и най-вече заплащането на топлоенергията, отдадена от сградната инсталация;
- при електроснабдяването проблем е корекцията на задължения за електрическа енергия за минал период;
- при ВиК услугите – несправедлив начин на разпределяне на разхода за вода „общо потребление“;
- при сметосъбирането – несправедлив начин на изчисляване на такса смет и процедурата за освобождаване от заплащане на таксата.

## ЧАСТ ВТОРА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ



Оплакванията на гражданите срещу топлофикационните дружества са свързани основно с:

- липса на ясни и прозрачни правила за тяхното формиране;
- завишени сметки за ползвана топлинна енергия;
- неясна методика за начисляване на сумите за потребена топлинна енергия;
- заплащане на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация;
- невъзможност за потребителите да се откажат индивидуално и изцяло от услугата.

От работата по жалби и сигнали на граждани бе установено, че се нарушават основни права на потребителите, като: правото на избор; правото на информация; правото на качествена услуга; правата на гражданите при обработване на личните им данни.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на топлофикационни услуги**

1. Няма предвидена възможност в Закона за енергетиката (ЗЕ) за индивидуален отказ от предоставяне на услугата топлоснабдяване на потребителите в сграда – етажна собственост, с централизирано парно отопление. Несправедливи по отношение на потребителите са разпоредбите на чл. 153, ал. 1 и 6 от ЗЕ, според които „всички собственици и титуляри на вещно право на ползване в сграда – етажна собственост, присъединени към абонатна станция или към нейно отклонение, са потребители на топлинна енергия” и „потребителите в сграда – етажна собственост, които прекратят топлоподаването към отоплителните тела в имотите си, остават потребители на топлинната енергия, отдадена от сградната инсталация и от отоплителните тела в общите части на сградата”. Тези норми са абсурдни, те закрепостяват хората и аз многократно съм заявявал това в препоръки към изпълнителната власт и в годишните си доклади, внасяни в Народното събрание. Не е справедливо на един човек, който си е спрял парното, да му събират съвсем не малка сума за „сградна инсталация” и да го карат да плаща за услуга, която не желае и реално не получава.

Омбудсманът, като застъпник за правата на хората, отправи искане до Конституционния съд (КС) за обявяване на разпоредбите на чл. 153, ал. 1 и ал. 6 от Закона за енергетиката за противоконституционни, тъй като нарушават правата на гражданите. С Решение № 5 от 22 април 2010 г. КС отхвърли искането на омбудсмана за установяване на противоконституционност на текстовете от ЗЕ и постанови, че разпоредбите на чл. 153, ал. 1 и 6 изпълняват конституционните изисквания да защитават правата на потребителите за ползване на топлинна енергия. Съгласно постановеното решение на съда сградната инсталация е обща част по смисъла на Закона за енергетиката, Закона за собствеността и Закона за управление на етажната собственост и всички собственици и носители на вещни права следва да се считат за потребители и да поемат ползите и тежестите, свързани с употребата на общата част. Съдебното решение обаче не пречи на законодателя да преразгледа този проблем и да намери по-справедливо решение.

2. Не се зачита правото на избор на потребителя да заяви кое задължение погасява съгласно чл. 76, ал. 1 от ЗЗД. Въпреки изричното желание на клиента за плащане по конкретна фактура, платените суми за топлинна енергия се прехвърлят към стари задължения. При преглед на общите условия на топлофикационните дружества в София, Бургас, Варна, Велико Търново, Враца, Габрово, Казанлък, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Сливен и Шумен констатирах, че в тях не е предвидена възможност на потребителите, при наличие на стари и текущи

задължения, да заявят кое от тях погасяват. Позицията ми като национален омбудсман е, че по този начин топлофикационните дружества прилагат незаконосъобразни методи при събиране на вземанията си от потребителите, като с това нарушават правото им на избор кое задължение да погасят. В тази насока има задължителна съдебна практика. С оглед на това отправих препоръка към ДКЕВР за преглед и промяна на общите условия на топлофикационните дружества, като до момента от комисията не е изразена позиция по въпроса.

3. Ограничена е възможността за смяна на фирмата за дялово разпределение, обслужваща съответната сграда – етажна собственост (СЕС), тъй като потребителят ще трябва да понесе допълнителни разходи за нови индивидуални разпределители.

4. Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия към Наредба № 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването е несъвършена, неясна и напълно неразбираема за потребителите.

Видът и топлофизичните особености на сградата и на отоплителната инсталация, от които зависи количеството топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, не се взимат предвид при определянето на количеството ѝ. Получава се парадоксът, че на две сгради – едната напълно санирана (топлоизолирана), а другата без никаква изолация на топлопреносните тръби, но с еднаква проектна мощност, се начислява еднакъв процент топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация. Не се отчитат също променящите се с годините топлофизични характеристики на сградите и вътрешните отоплителни инсталации. Това води до разминаване между изчислените по методиката количества енергия, отдадени от сградна инсталация, и реалните.

При консумирано едно и също количество топлоенергия, потребителите в различни сгради – етажна собственост, заплащат различни по размер суми. Причината е, че количеството потребена в имотите топлоенергия не се измерва чрез средство за търговско измерване, а се изчислява по твърде сложни и неразбираеми формули, на базата на показания на уредите за дялово разпределение.

Методиката не позволява индивидуално управление и проверка от потребителя на разходите за топлинна енергия и създава трайна увереност за несправедливи и завишени сметки за отопление.

5. Няма възможност за избор на начина на разпределение на топлинната енергия в сграда – етажна собственост. Съгласно Закона за енергетиката разпределението на топлинната енергия в сграда – етажна собственост, се извършва по система за дялово разпределение.

6. С разпоредби в общите условия на топлофикационните дружества и Наредба 16-334 от 6 април 2007 г. се нарушават правата на потребителите при обработването на лични данни. Изискват се лични данни от потребителя и документи за собственост или вещно право на ползване, в противоречие с принципите на Закона за защита на личните данни за законосъобразност, пропорционалност и целесъобразност.

Още през 2008 г. омбудсманът излезе със становището „Гражданинът – крепостник на топлофикацията или равнопоставен и защитен потребител” по повод на многобройни жалби и сигнали за нарушения на правата на гражданите от страна на топлофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение.

С тревога и загриженост отбелязвам, че и днес, въпреки усилията на институцията и предприетите действия в рамките на правомощията на омбудсмана, не се наблюдава промяна в регулирането на отношенията доставчик на топлинна енергия – клиент. Гражданите са напълно закрепостени към топлофикационните



дружества. Те са лишени от правото на избор и от надеждни правни механизми за защита на правата им като потребители. Няма никаква практическа възможност за участие във вземането на решения, свързани с доставянето на топлинна енергия.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на топлофикационни услуги**

1. Да бъдат предприети действия за законодателни промени в защита на правата на потребителите, като:

- правото на потребителите сами да избират начините на разпределение на потребената в сградите – етажна собственост, топлоенергия, като се върви към точно отчитане на консумираната енергия чрез средства за търговско измерване;

- бъде премахнато поставеното задължително условие в чл. 153, ал. 5 от Закона за енергетиката потребителите да не демонтират отоплителните тела в имотите си;

- бъде въведено задължително унифициране на уредите за отчитане на потребената топлинна енергия, за да не се възпрепятства правото на потребителите за избор на топлинен счетоводител;

- бъде премахнато начисляването на цена за топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, за тези, които не ползват услугите на топлофикационните дружества.

2. В общите условия на топлофикационните дружества да бъде въведено правото на избор на потребителя кое задължение да погасява при наличие на стари и текущи задължения.

3. В Наредба 16-334 за топлоснабдяването да отпадне текстът на чл. 31, ал. 3, т. 1, с който се нарушават принципите на Закона за защита на личните данни за законосъобразност, пропорционалност и целесъобразност.

4. Да бъде разработена и приета нова методика за дялово разпределение на топлинна енергия в сградите – етажна собственост, с която да бъде гарантирано правото на потребителите да заплащат реално консумираната топлинна енергия.

### **ЧАСТ ТРЕТА ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ**



Жалбите на гражданите до омбудсмана, отнасящи се до електроснабдяването, са свързани основно с:

- корекция на задължения за електроенергия за минал период;
- завишени сметки за електрическа енергия;

- съмнение в изправността на електромера;
- извършване на проверка на електромерите в отсъствие на потребителите;
- некачествено електроснабдяване;
- забавено присъединяване към електроразпределителните мрежи;
- прекъсване на електроснабдяването поради неплатени сметки;
- отказ за изплащане на обезщетение за нанесени материални вреди от действия/бездействия на дружествата;
- определените цени за допълнителни услуги.

При работата по жалбите, изпратени до институцията на омбудсмана, бе констатирано нарушаване на редица права на потребителите, а именно: правото на информация; правото на качествено електроснабдяване; правото на коректно и точно отчитане на потребената електрическа енергия.

По повод на многобройните оплаквания в началото на 2013 г. година срещу завишени сметки за електрическа енергия и резултатите от направените проверки се обърнах към председателя на Държавната агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН) с препоръка да се извърши извънредна проверка на средствата за търговско измерване в централните управления на електроразпределителните предприятия (ЕРП) в градовете София, Варна и Пловдив, както и на местата на употребата им съгласно Закона за измерванията. Такава проверка беше поискана от омбудсмана и извършена от ДАМТН и през 2010 г.

Председателят на агенцията ме информира, че в изпълнение на препоръката на омбудсмана са осъществени надзорни проверки в периода 26-29 март 2013 г. в 1307 обекта на територията на цялата страна, избрани на случаен принцип. На местата на употреба са инспектирани общо 6275 броя средства за измерване, от които 5803 бр. електромери и 472 бр. часовници за превключване на тарифни електромери. Установено е, че има несъответстващи електромери и часовници, с изключение на ЕВН. За допуснатите нарушения са съставени 256 акта за установяване на административни нарушения на ЧЕЗ и ЕНЕРГО-ПРО. Основното предписание към трите ЕРП е да преустановят незабавно използването на електромерите, за които е констатирано, че не е извършена периодичната проверка и същите да бъдат заменени със съответстващи на законовите изисквания. Омбудсманът получи уверение, че през м. септември 2013 г. ще бъде извършен допълнителен метрологичен надзор на ЧЕЗ и на ЕНЕРГО-ПРО за изпълнение на дадените предписания и проверка за спазване на периодичността на проверките в обекти, които не са проверени при този надзор.

През 2013 г. омбудсманът проведе и съвместна кампания с БНТ 2, която, освен да популяризира правата на потребителите, имаше за цел и да доведе до предложения за отстраняване на неравноправни клаузи в общите условия на електроразпределителните дружества. По този повод отново напомних на ДКЕВР за проблемите, свързани с дейността на доставчиците на обществени услуги, за които до момента няма изразена ясна позиция.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на електроснабдителни услуги**

1. Прехвърля се отговорността върху потребителите за неточно измерена и/или неизмерена електроенергия от електромери, собственост на електроразпределителните дружества. Позицията ми като национален омбудсман е, че с разпоредби в общите условия се допуска неравнопоставеност в отношенията доставчик – клиент.

По въпроса дали са предпоставки за едностранно коригиране от доставчика на електроенергия на дължими суми за минал период съществува задължителна съдебна практика. Върховният касационен съд приема, че едностранната корекция на сумите за електрическа енергия за минал период е неравнопоставена, противоречи на принципа на равнопоставеност на страните в договорното правоотношение, на принципа на защита на интересите на потребителите при търговията с електрическа енергия и същата е нищожна на основание чл. 146, ал.1 от ЗЗП и чл. 26, ал. 1 от ЗЗД (Решение № 189/11.04.2011 г. по т. д. № 39/2010 г., II т. отд. на ВКС). По този повод през м. май 2012 г. отправих препоръка към ДКЕВР за инициране на промяна в общите условия на електроразпределителните дружества в страната. За съжаление, вместо да бъдат предприети действия в защита на потребителите, бяха приети промени в Закона за енергетиката, защитаващи интереса на енергийните предприятия.

2. Проверките на електромерите масово се извършват без присъствието на потребителите. Те разбират за извършена проверка и съответно за корекция на задълженията си, едва след получаването на сметката си за електрическа енергия. Електроразпределителните дружества злоупотребяват с предвидената в общите условия възможност за извършване на тези проверки в присъствие на свидетели.

3. Не се информират потребителите за важни решения, свързани с предоставянето на услугата електроснабдяване, като например въвеждането на нови компоненти на цената на електрическата енергия. Не беше внесена яснота какво представляват тези компоненти и кое налага тяхното съществуване. Информационните кампании за това започнаха едва по повод на масовите протести.

4. Допуска се некачествено електрозахранване – чести прекъсвания, ниско напрежение на захранването, в нарушение на задължението на електроразпределителните дружества да предоставят качествена и непрекъсната услуга.

5. Средства за търговско измерване се монтират на голяма височина, което не позволява на съответния потребител да се информира за текущото си потребление и оттам да го контролира.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на електроснабдителни услуги**

1. Да се отменят текстовете в ЗЕ (в сила от 17.07.2012 г.), с които бе въведено като задължително съдържание на общите условия и ред за уведомяване на клиента при извършване на корекция на сметка съгласно Правилата за измерване на количеството електрическа енергия, регламентиращи принципите на измерване, начините и местата за измерване, условията и реда за тяхното обслужване, включително за установяване случаите на неизмерена, неправилно и/или неточно измерена електрическа енергия, както и създаването, поддържането и достъпа до база данни с регистрацията от средствата за търговско измерване.

2. В общите условия на електроразпределителните дружества да се предвиди:

- проверките на електромерите с еталон за точността и метрологичните експертизи да са за сметка на техните собственици – електроразпределителните дружества;

- потребителят да бъде предварително уведомен за датата и часа или потърсен непосредствено преди извършването на проверка на мястото на потребление;

- преди прекъсване на електроснабдяването на имот поради неплатени сметки на потребителя да се даде разумен срок за заплащане на дължимата сума чрез изпращане на изрично предупреждение – писмено, по електронен път, чрез SMS.

## ЧАСТ ЧЕТВЪРТА ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ



Оплакванията на гражданите към момента са свързани основно с:

- прехвърляне от мобилните оператори на вземанията си към колекторски фирми;
- некоректно начислени задължения – за ползвани услуги и/или неустойки;
- преносимостта на номерата;
- лошо качество на предлаганите мобилни и интернет услуги;
- некоректно сключени договори;
- отказ за прекратяване на договор.

При работата по жалбите бе установено нарушаване на правата на потребителите, като: правото на избор, правото на качествена услуга, правото на информация, правото на коректно и точно отчитане на задълженията за ползваната услуга.

С промени в нормативната уредба някои проблеми, свързани с предоставянето на телефонните услуги, бяха преодолені.

По препоръка на омбудсмана до министъра на икономиката, енергетиката и туризма, министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, Комисията за защита на потребителите и Комисията за защита на конкуренцията в Закона за електронните съобщения (ЗЕС) отпадна автоматичното подновяване на договорите за електронни съобщителни услуги.

С последните изменения на Закона за защита на потребителите от месец март 2013 г. бе предвидено, че при сключването на договор от разстояние договорът влиза в сила и потребителят се обвързва от предложението от деня, в който доставчикът е получил съгласието на потребителя в писмена форма. Така бе преодолян проблем, за който с многобройни жалби гражданите се обръщаха към омбудсмана. Продължават обаче оплакванията от гражданите за подвеждаща и невярна информация при сключване на сделка от разстояние и трудностите, които срещат при прекратяването ѝ.

С изменения на Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ

съответната услуга, бяха отменени текстовете, които даваха възможност на мобилните оператори да отказват пренос при наличие на задължения на абоната.

### **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на телефонни услуги**

1. Не се спазват законови изисквания при прехвърляне на вземания на мобилни оператори към колекторски фирми. Потребителите не се уведомяват за извършеното прехвърляне съгласно чл. 99 от Закона за задълженията и договорите.

С оглед на защитата на правата на гражданите като национален омбудсман отправих до мобилните оператори следните препоръки: преди прехвърляне на вземането си съответният оператор да уведомява потребителя за неплатените задължения и да се опита да решат спора помежду си; след прехвърляне на вземането към външна фирма за събиране на вземания, операторът да уведомява длъжника за това.

2. Колекторските фирми прилагат крайно агресивни, дори заплашителни методи за събиране на вземанията. Гражданите са оплакват от психически тормоз и от отправени заплахи за здравето и живота им, както и на техни близки. Оказва им се натиск също чрез техни близки, дори работодатели.

По повод на тези проблеми се обърнах за съдействие към главния прокурор на Република България и към министъра на вътрешните работи с цел гарантиране на правата на гражданите. Главният прокурор и министърът на вътрешните работи ме увериха, че проблемът ще бъде проучен внимателно и съобразно установеното ще бъдат предприети необходимите организационни и методически мерки.

В изпълнение на поетите ангажменти главният прокурор ме информира, че в прокуратурата са предприети следните мерки:

- внимателно са проучени и анализирани постановените прокурорски актове по установените конкретно случаи. Констатирано е, че в повечето случаи, когато гражданското правоотношение се е развило чрез цесия, като правомерен начин, регламентиран в чл. 99 от ЗЗД, жалбоподателите признават задълженията си, но възразяват срещу методите на изпълнение срещу тях;

- по-голяма част от преписките са с постановени откази да се образува досъдебно производство, без подробен анализ на фактическите обстоятелства и без обосновани правни изводи защо се приема, че няма данни за извършени престъпления по чл. 144, ал. 3 или по чл. 213а от Наказателния кодекс. В някои постановления не е обсъдено евентуалното осъществяване на друго престъпление, данни за елементите на което са били налице;

- във връзка с констатираните недостатъци в работата на прокурорите е разпоредено на отдел „Инспекторат” и на административните ръководители на апелативните прокуратури в страната, при извършване на конкретни проверки, както и при осъществяването на ревизии на териториалните прокуратури, да се имат предвид тези недостатъци. При установяване на незаконосъобразни прокурорски актове, да се сезира компетентната прокуратура за отмяната им по реда на служебния контрол, а при констатиране на проблеми, изискващи предприемането на методически мерки, да се сезира Върховната касационна прокуратура.

3. Некачествено предоставяне на мобилни и интернет услуги, основно поради липсата на мобилно покритие и много бавна скорост на интернет.

4. Гражданите не получават информация в коя мрежа е пренесен телефонен номер при набирането му. С тритонен сигнал те разбират, че номерът е пренесен в

друга мрежа, но нямат информация в коя точно. Така потребителите не могат да контролират разходите си за услугата.

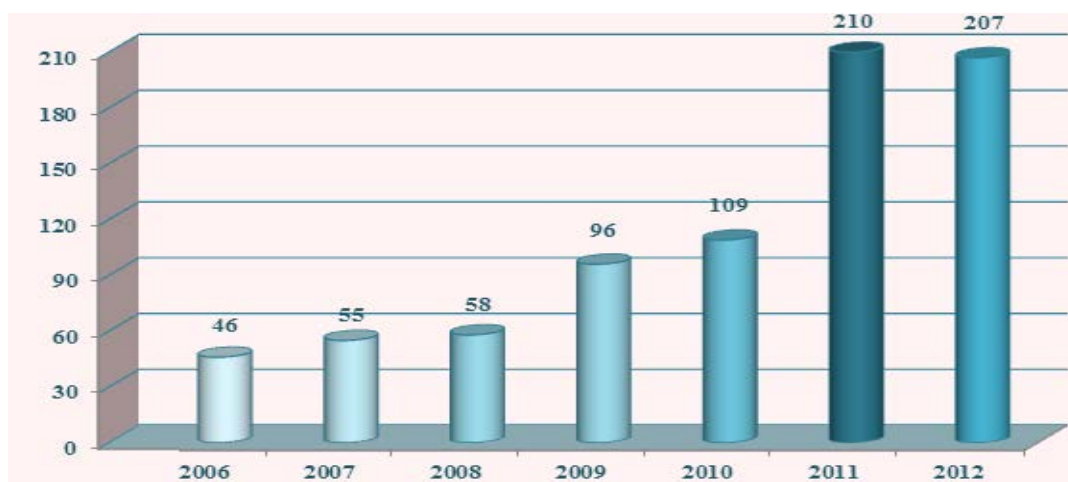
5. Клиенти на някои доставчици не могат да прекратят договора си без начисляване на неустойки при преместване на нов адрес, въпреки техническата невъзможност за предоставянето на услугите на този адрес, което е несправедливо и в противоречие с житейската логика.

6. Мобилните оператори отказват прекратяване на договори в 7-дневен срок, когато при подписването им на потребителите са предоставени крайни устройства.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на телефонни услуги**

1. Да бъде регламентирана дейността на фирмите за събиране на вземания;
2. Да бъде създаден единен регистър на колекторските фирми.
3. Да бъде въведен механизъм, с който потребителите да могат да получават информация в коя мрежа е пренесен даден телефонен номер.
4. Да бъде прецизирана разпоредбата на чл. 228, ал. 4 от ЗЕС, така че гражданите да могат да прекратяват договора в 7-дневен срок, без заплащане на неустойка и при предоставяне на крайно устройство.

## **ЧАСТ ПЕТА ВИК УСЛУГИ**



Оплакванията на гражданите в областта на ВиК услугите са свързани основно с:

- начисляване на разход за вода „общо потребление” в сгради – етажна собственост;
- качеството и цената на предоставяната услуга и с начина, по който се формира;
- завишени сметки;
- неспазване на ритмичността на отчет на индивидуалните водомери;
- несъгласие с установения период за извършване на метрологична проверка на водомерите;
- несвоевременно отстраняване на аварии по ВиК съоръженията;
- спряно водоподаване към имотите на потребителите.

При проверките най-често отново бе констатирано нарушаване на: правото на качествена услуга, правото на коректно и точно отчитане на ВиК услугите, правото на информация.

## **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на водоснабдителни и канализационни услуги**

1. Начисляване на високи сметки за разход на вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост. Висок разход на вода „общо потребление“ се отчита в случаи, когато общият водомер отчита потреблението на вода, подавана към няколко входа; в СЕС, в които има апартаменти без поставени индивидуални водомери. Гражданите, които са поставили индивидуални водомери, не са съгласни да понесат допълнителна тежест за сметка на потребители, разходът на които се отчита на база.

Действащите разпоредби предвиждат извършването на проверки на ВиК мрежата в СЕС от ВиК дружествата по искане и съвместно с упълномощения представител на етажната собственост при разлика по-голяма от 20 % в отчетеното количество вода от общия водомер и от сбора на отчетите по индивидуални водомери. Тоест, игнорира се служебно начислената консумация (на потребители без водомери; на потребители, чиито водомери не са отчетени и др.), ако има такава, но в същото време тя се взема предвид при разпределението на разхода за вода „общо потребление“.

Смятам, че консумацията на потребителите трябва да се определя точно при извършен отчет на показанията на индивидуални водомери. Всяка друга служебно начислявана консумация – на потребители, чиито водомери не са отчетени, на потребители без поставени индивидуални водомери и др., води до основателни съмнения за несправедливо разпределяне на разходите.

2. Във връзка с прилагането на Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи, с писмо до министъра на регионалното развитие и благоустройството отправих препоръка да се сформира работна група, която да извърши преглед и анализ на проблемите в сектора.

От Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ) бе създадена междуведомствена работна група с участието на експерти от компетентните институции, която да систематизира и обобщи постъпилите предложения за промяна на нормативния акт, както и да предложи актуални изменения и допълнения на наредбата в съответствие с действащото законодателство, но за съжаление спорните текстове след изменението на наредбата не бяха променени.

3. Неспазване на периодите за отчитане на водомерите, което води до натрупване на големи сметки за ВиК услугите.

4. Бавно отстраняване на аварии по водопреносната мрежа, като дружествата не предлагат коректна информация относно крайния срок за приключване на ремонтните дейности.

Най-често причина за зачестилите аварии е остарялата водопреносна мрежа, особено в отдалечени и вилни райони, за чиято подмяна се изисква значителен финансов ресурс, с който дружествата не разполагат.

5. Ниско налягане на водоподаването, най-често през летните месеци, особено във високи части на населените места, което лишава потребителите от достъп до вода.

6. Някои ВиК дружества продължават да претендират към новия собственик на имота за задължения, натрупани от предишния собственик, въпреки че разпоредбата на чл. 9 от Наредба № 4/14.09.2004 г. на МРРБ е отменена с Решение № 3887/28.04.2005 г. на Върховния административен съд.

## **Препоръки, свързани с правата на потребителите на водоснабдителни и канализационни услуги**

1. Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи да бъде преразгледана, като:

- бъде регламентиран по-ясен и справедлив начин за разпределение на разхода за вода „общо потребление“;

- се регламентира извършването на своевременни проверки на ВиК мрежата в СЕС от ВиК дружествата по искане и съвместно с упълномощения представител на етажната собственост без допълнителни условия;

- начисляването на база остане само за имоти, в които няма техническа възможност за монтиране на индивидуален водомер, с цел намаляване на разхода на вода “общо потребление” и в защита на изправните и коректни клиенти на ВиК дружествата. Във всички други случаи да се даде разумен срок на собствениците на имоти да изпълнят задължението си за поставяне на индивидуални водомери съгласно Наредба № 4/14.09.2004 г. на МРРБ.

2. Да бъде обсъдена възможността за подпомагане на социално слаби граждани за гарантиране на достъпа до питейна вода, която е основна жизнена потребност.

## **ЧАСТ ШЕСТА СМЕТОСЪБИРАНЕ И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ**



Оплакванията на гражданите са свързани основно с:

- определянето на таксата за битови отпадъци въз основа на данъчната оценка на имотите;

- начисляване на такса за битови отпадъци за необитаем имот;

- начисляване на такса за битови отпадъци, въпреки че общината не предоставя услугата сметосъбиране и сметоизвозване;

- качеството на услугата.

## **Основни констатации, свързани с правата на потребителите на услугата сметосъбиране и сметоизвозване**

1. Не се спазват принципите на добро управление, на законност, съгласно които всички актове, действия и бездействия на администрацията трябва да са в



съответствие с нормативната уредба. По този начин се нарушават правата на гражданите и заложените в чл. 8, ал. 1, т. 2 и т. 3 от Закона за местните данъци и такси принципи за създаване на условия за разширяване на предлаганите услуги и повишаване на тяхното качество и за постигане на по-голяма справедливост при определяне и заплащане на местните такси.

Все още има общини, в които гражданите заплащат за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, въпреки че имотите не се ползват, тъй като не е регламентиран ред за освобождаването им, което е в нарушение на Закона за местните данъци и такси. По препоръка на омбудсмана бяха изменени наредбите в общините Кюстендил, Казанлък, Нова Загора, Варна, Сатовча, Гълъбово, Алфатар, Тополовград, Шабла, Твърдица, Садово, Ловеч, Бяла Слатина, Чупрене, Димово, Горна Оряховица, Златарица, Сопот, Полски Тръмбеш, Лясковец, Борово, Сливо поле, Ковачевци, Радомир, Перник, Луковит, Стражица, Елин Пелин и др.

За съжаление, има общини, които, въпреки отправените препоръки от омбудсмана, не са приели ред за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване. Такива са Пазарджик, Главиница, Бобов дол и Смолян.

В някои общини (например Столична община) не е предвиден ред за освобождаване от заплащане на такса за битови отпадъци за имоти, придобити след 31 декември на предходната година, които не се ползват. От една страна, оказва се, че гражданите са изпълнили законово вмененото им задължение – в рамките на два месеца да декларират имотите си, но в същото време не могат да подадат декларация за освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване поради пропуснат срок.

2. Въведени са допълнителни изисквания за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване в някои общински наредби, като представяне на документи за конкретния имот, издадени от доставчиците на обществени услуги за минал период, липса на задължения към общината и т.н.

Изискването за представяне на допълнителни документи е в нарушение на Закона за местните данъци и такси.

3. Начислява се такса за сметосъбиране и сметоизвозване, въпреки че общината не предоставя услугата например в райони, в които няма изградена инфраструктура, когато липсват съдове за събиране на битовите отпадъци и т.н.

От общинските администрации в повечето случаи таксата се определя единствено, като се взема предвид, че гражданите са собственици на съответния имот и същият попада в район на организирано сметосъбиране и сметоизвозване.

4. Таксата за битови отпадъци се определя въз основа на данъчната оценка на имота. С разпоредбата на чл. 67, ал. 1 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) законодателят е предвидил, че размерът на таксата се определя в левове според количеството на битовите отпадъци. Изключение се допуска, когато не може да се установи количеството на битовите отпадъци и размерът на таксата се определя в левове на ползвател или пропорционално върху основа, определена от общинския съвет (чл. 67, ал. 2 от ЗМДТ). Безспорно е, че данъчната оценка на имот не е критерий за определяне на количеството на битовите отпадъци, които се изхвърлят от него. Това зависи само и единствено от живеещите в него. Въпреки това, все още са малко общините, възприели основния принцип, заложен в ЗМДТ, за определяне на таксата за сметосъбиране и сметоизвозване – според количеството на битовите отпадъци.

С оглед на основателните възражения на гражданите, свързани с установените практики на общинските съвети да определят таксата, без да спазват законовите принципи, отправих препоръка до Народното събрание и до Министерския съвет да отпадне възможността за определяне на размера на таксата

за битови отпадъци пропорционално върху основа, определена от общинския съвет. Аргументите ми са, че елементът услуга е основният разграничителен белег между данък и такса (Решение № 9 от 1996 г. на Конституционния съд). Таксите се определят въз основа на необходимите разходи за извършване на услугата. Определянето на таксата пропорционално върху данъчната оценка на имота, при условие, че стойността на имота няма никакво отношение към разходите за извършване на услугата, води на практика до превръщането на таксата в данък. Нарушават се основни принципи при определяне на размера на таксите, заложи в чл. 8 от ЗМДТ – възстановяване на пълните разходи на общината по предоставяне на услугата и постигане на по-голяма справедливост при определяне и заплащане на местните такси.

Изводът, който се налага, е, че проблемите на гражданите идват от несправедливите решения на законодателя и на органите на местно самоуправление. Необходимо е да се въведат промени в нормативната уредба, с които да се удовлетворят справедливите очаквания на хората при предоставянето на услугата сметосъбиране и сметоизвозване.

### **Препоръки, свързани с правата на потребителите на услугата сметосъбиране и сметоизвозване**

1. Да се предприемат действия за регламентиране на ред за освобождаване от такса „сметосъбиране и сметоизвозване” за имоти, които не се ползват не само за цяла година, а и за определен период от време.

2. Да се освобождават гражданите от заплащане на такса „сметосъбиране и сметоизвозване”, когато услугата не се предоставя от общината.

3. Да се спазва основният принцип, залегнал в ЗМДТ, за определяне на размера на таксата за битови отпадъци въз основа на количеството на битовите отпадъци.

4. Да се отменят разпоредбите в общинските наредби, с които се въвеждат допълнителни изисквания за освобождаване от заплащане на такса „сметосъбиране и сметоизвозване” за имоти, които не се ползват.

## **ЧАСТ СЕДМА**

### **РЕКЛАМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СТОКИ В ГАРАНЦИЯ**

Основните проблеми, които се очертават от анализа на жалбите на гражданите, са:

- неограниченият брой на ремонтите на стока в гаранция;
- дълъг срок за ремонт на стока в гаранция;
- ограничено е правото на потребителя да анулира договора за продажба или да поиска намаление на заплатената цена.

### **Основни констатации, свързани с правото на рекламация на потребителски стоки**

1. Търговците могат да извършват неограничен брой на ремонти на стока в гаранция, дори за един и същ дефект, тъй като няма законово ограничение.

2. Предвиденият с разпоредбата на чл. 113, ал. 1 от Закона за защита на потребителите срок от един месец за привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба в повечето случаи причинява значително

неудобство за потребителя, тъй като го лишава за дълъг период от време от възможността да ползва стоката, която е закупил. Като се вземе предвид и неограниченият брой на ремонтите, това понякога обезсмисля покупката на стоката.

Срокът за извършване на ремонт, предвиден в ЗЗП, не е обвързан с характера на стоките и целта, за която се използват, както изисква Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент. Съгласно чл. 3, § 3 от този документ всеки ремонт се извършва в разумен срок и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид характерът на стоките и целта, за която потребителят изисква стоките.

3. Ограничено е правото на потребителя при закупена дефектна стока да анулира договора за продажба или да поиска намаление на заплатената цена. Съгласно чл. 114, ал. 2 от ЗЗП потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване на цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя. В повечето случаи търговците се възползват от последната възможност, т. е. крайното решение се взема от търговеца, което в повечето случаи не е в интерес на потребителите.

### **Препоръки, свързани с правото на рекламация на потребителски стоки**

Необходими са своевременни законодателни промени в ЗЗП, които да предвидят ясни и точни правила за защита на потребителя при упражняване на правото на рекламация, тъй като той, а не търговецът, се нуждае от такава при закупена дефектна стока.

## **ЧАСТ ОСМА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

След множество постъпили в институцията на омбудсмана жалби от граждани, които са потребители на услугите на банки и други финансови институции, направих анализ на нормативната уредба и констатирах съществуването на разпоредби, които създават неравноправни отношения между потребители и доставчици на финансови услуги.

1. С нормата на чл. 417, т. 2 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК) се създава привилегирован режим за събиране на парични вземания на държавни учреждения, общини и банки, въпреки разпоредбата на чл. 19, ал. 2 от Конституцията, според която законът трябва да създава и гарантира на всички граждани и юридически лица еднакви правни условия за стопанска дейност, като предотвратява злоупотребата с монополизма, нелоялната конкуренция и защитава потребителя.

В чл. 417 от ГПК се урежда издаването на заповед за изпълнение на заявителя, когато вземането, независимо от неговата цена, се основава на изчерпателно изброени в точки от 1 до 9 актове. В този случай се следва особена процедура в сравнение с общия ред на изпълнителното производство по ГПК – кредиторът може да поиска от съда да постанови незабавно изпълнение и да издаде изпълнителен лист, обжалването на разпореждането за незабавно изпълнение не спира изпълнението и възражението срещу заповедта не спира принудителното изпълнение, освен когато длъжникът представи надлежно обезпечение за

кредитора или убедителни писмени доказателства. Безспорно е, че така наречените несъдебни изпълнителни основания поставят в по-благоприятно положение кредитора в сравнение с длъжника. Според чл. 417, т. 2 от ГПК заявителят може да поиска издаване на заповед за изпълнение въз основа на документ или извлечение от счетоводни книги, с които се установяват вземания на държавните учреждения, общините и банките. Подобна норма е съществувала в различни редакции още от приемането на отменения Граждански процесуален кодекс през 1952 г., когато в България съществува тоталитарен режим на управление, икономиката не е пазарна и не се основава на свободната стопанска инициатива.

С тези и други мотиви сезирах на 30.05.2012 г. Конституционния съд с искане нормата на чл. 417, т. 2 от ГПК да бъде прогласена за противоконституционна. Съдът отказа с мотива, че наистина има привилегия, но тя е целесъобразна.

Въпреки решението на КС обаче няма пречка законодателят да отмени или измени този текст, създаващ привилегии. По този начин например Народното събрание, приемайки новия ГПК през 2007 г., премахна съществуващата привилегия за получаване на заповед за изпълнение въз основа на документ или извлечение от счетоводни книги по отношение на монополистите – топлофикации, електроразпределителни дружества, доставчици на вода, мобилни оператори.

2. В разпоредбата на чл. 58, ал. 1, т. 2 от Закона за кредитните институции липсва критерият „обективност“ при промяна на лихвения процент. Редакцията на нормата дава възможност на банките да определят условията, при които може да променят едностранно лихвата по кредити, без да спазват никакви установени критерии. По този начин няма възможност за контрол от страна на БНБ доколко условията, определени от банката, при които може да се променя лихвата, са обективни и оправдани или са средство за необосновано прехвърляне на определени рискове от кредитната институция на кредитополучателите.

3. До неравнопоставеност води и нормата на чл. 144, ал. 2 от Закона за защита на потребителите, според която „доставчикът на финансови услуги си запазва правото, при наличие на основателна причина, да промени без предизвестие лихвен процент, дължим от потребителя или на потребителя ...”.

Липсата на критерии за условията, при които може да се променя лихвата и несъгласуваността на нормативната уредба води до различно тълкуване на задълженията на кредитните институции и създава предпоставки за нарушаване на правата на потребителите. На практика се оказва, че законът позволява на банките да променят едностранно лихвените проценти, без критерии за условията на тази промяна и без контрол.

4. Това е нормативно позволено и в Закона за потребителския кредит. Основният проблем е в дефиницията на „референтен лихвен процент“ – лихвеният процент, който кредиторът използва като базов при изчисляване на лихвения процент по кредита. Съгласно закона, той представлява пазарен индекс или индекс, който се изчислява от кредитора по определена от него методология. С тази дефиниция отново се дава възможност на банката едностранно да променя лихвения процент, като избере опцията референтният лихвен процент да е индекс, изчисляван по определена от нея методология, която не подлежи на контрол и няма нормативно определени изисквания за включените в нея показатели. Действащата уредба не кореспондира с чл. 19, ал. 2 от Конституцията, съгласно която законът създава и гарантира на всички граждани и юридически лица еднакви правни условия за стопанска дейност, като предотвратява злоупотребата с монополизма, нелоялната конкуренция и защитава потребителя. Възможността да се променят

едностранно договорите за кредит, без обективни критерии за условията на тези промени, поражда съмнение за противоконституционност.

В писмо, изпратено на 02.03.2011 г. до министъра на финансите Симеон Дянков и до управителя на Българската народна банка Иван Искров, препоръчах по отношение на посочените законови текстове да предприемат действия за защита на правата на потребителите на услуги, предоставяни от банките. В отговорите, които получих, двамата твърдят, че не са необходими законодателни промени и няма да предприемат никакви действия.

5. В същото писмо препоръчах максимално бързо да заработи Законът за ограничаване на плащанията в брой, позволяващ плащането на задължения към бюджетни предприятия да се извършва чрез картови плащания на ПОС устройства, без гражданите да дължат банкови комисионни и такси. По този начин ще се реши проблемът с неприемливата практика банковите такси за транзакцията да надвишават самото плащане. За съжаление, в момента държавните и общински институции, въвели плащането на ПОС устройства, са единици.

По повод на нарастващия брой на оплакванията на гражданите, които се намират в затруднено положение, в резултат на невъзможността да погасяват задълженията си по банкови кредити, се обърнах към председателя на Управителния съвет на Асоциацията на банките в България с призив да бъдат потърсени гъвкави и справедливи механизми за събиране на вземанията на банките, които да са съобразени с финансовите възможности на длъжниците, без да се достига до накърняване на правата им и застрашаване на физическото им оцеляване. Изразих надежда, че вероятно споделят убеждението ми, че при тежкото икономическо положение в страната, непрекъснато нарастващата безработица и социално напрежение трябва да се увеличат проявите на социална отговорност, да се показва повече човещина, като се подхожда индивидуално към всеки случай, тъй като в кризата има драматични ситуации.

Колкото и някои хора да не вярват в чудеса, бих искал да отбележа, че вече посрещнахме първата „бяла лястовица”. По конкретна жалба на граждани главният изпълнителен директор на Обединена българска банка ме информира, че разбира сложността на взаимоотношенията между инвеститора и собствениците на ипотекираните от него в полза на банката апартаменти, поради което е уважена молбата на собствениците и е взето решение за спиране на принудителните процедури по опис и продажба на въпросните апартаменти за срок от 6 месеца.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Натрупаните с години проблеми и чувството за липса на справедливост доведоха до безпрецедентно недоволство на гражданите, което прерасна в протести в различни краища на страната и изведе българите на улицата. Хората издигнаха решително свои искания в защита на правата си като потребители на обществени услуги и заявиха готовност да ги отстояват докрай.

Силно вярвам, че възстановяването на доверието на потребителите в доставчиците на обществени услуги може да се постигне с добра воля и ефективен диалог между всички заинтересовани страни, с промяна на отношението на държавните органи, контролиращи и регулиращи съответните дейности, както и на доставчиците на обществени услуги към потребителите, каквито в крайна сметка сме всички ние.

Дълг на доставчиците на обществени услуги е критично да оценят собственото си икономическо поведение и отношението си към нас – потребителите. Трябва интересът на ползващите услугите им да бъде в центъра на тяхното внимание и грижа. Необходимо е те да посрещнат тревогите и негодуванието на хората с уважение и зачитане на достойнството и правата им.

Дълг на всички нас – представителите на държавни органи с различни функции, е да направим необходимото, за да приключи монополното, надмощно отношение на доставчиците на обществени услуги към нас – техните клиенти, да бъде поставено началото на края на високомерното и пренебрежително отношение към отделния потребител и чувството на всепозволеност, като се вземат своевременни и справедливи решения, гарантиращи правата на потребителите.

Апелирам към всички Вас, които заслужихте доверието на българските избиратели, да направите необходимото, за да се подобри нормативното регулиране в областта на защита правата на потребителите.

**КОНСТАНТИН ПЕНЧЕВ –  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	1
<b>ЧАСТ ПЪРВА</b>	
ОБЩИ СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ .....	5
<b>ЧАСТ ВТОРА</b>	
ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ .....	6
<b>ЧАСТ ТРЕТА</b>	
ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ .....	9
<b>ЧАСТ ЧЕТВЪРТА</b>	
ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ.....	12
<b>ЧАСТ ПЕТА</b>	
ВИК УСЛУГИ .....	14
<b>ЧАСТ ШЕСТА</b>	
СМЕТΟΣЪБИРАНЕ И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ.....	16
<b>ЧАСТ СЕДМА</b>	
РЕКЛАМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СТОКИ В ГАРАНЦИЯ.....	18
<b>ЧАСТ ОСМА</b>	
ФИНАНСОВИ УСЛУГИ.....	19
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	22