



ЗАПОВЕД

№ 684

гр. София, 23.12.2021 г.

На основание на чл. 68л, ал. 1, във вр. с чл. 68в, във вр. с чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите; чл. 5, ал. 1, т. 1, чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация и решение на Комисията съгласно т. 14 от Протокол №26/23.12.2021 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

Търговецът – „А1 България“ ЕАД с ЕИК: 131468980, при упражняване на своята дейност да използва нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите, а именно: да индексира цените по ред, който не е предвиден в сключените между него и потребителите договори.

МОТИВИ:

В Комисията за защита на потребителите (КЗП) е образувано производство по повод на получена информация за предстоящо увеличение на месечните абонаментни такси за услуги и постъпили потребителски жалби срещу „А1 България“ ЕАД, в които се съдържат оплаквания срещу предприетите от оператора действия. От документите нагледно се вижда, че операторът предвижда индексирание на месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за предходни години.

В рамките на образуваното производство по случая, с разпоредително писмо е изискано от „А1 България“ ЕАД да предостави своето писмено становище във връзка с предстоящото индексирание на месечните абонаментни такси за услуги. В изпълнение на разпореждането, на дата 22.12.2021 г. дружеството представя по електронен път в КЗП писмено становище, в което се сочи, че през 2022 г. се предвижда индексирание на месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за 2020 г. и 2021 г., а не само за предходната 2021 г. Също така операторът посочва, че начисляването на обявен от НСИ индекс за 2020 г. е изцяло в интерес на потребителите.

При извършен преглед на предлаганите от дружеството типови договори и общи условия се установява наличието на клауза, регламентираща индексиранието на цените на месечните абонаментни такси, а именно: „А1 България има право да променя МАТ веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като я индексира с обявления от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ,

предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексираната МАТ е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексираната такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексиранието.” Видно от цитирания текст, не е регламентирано, че операторът има право да индексира месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за две години наведнъж, а напротив – в текста е ясно разписано, че операторът има единствено възможност да увеличи МАТ с индекса за една предходна година. Също така е видно от полученото от търговеца становище, че същият възнамерява да начисли през м. февруари 2022 г. увеличение на месечните абонаментни такси, като вземе в предвид индекс не само за предходната на 2022 (а именно 2021 г.), но и индекса от 2020 г., което противоречи на горепосочената договорна клауза, с която потребителите са се съгласили при подписването на договорите.

Не може да бъде приет така посочения аргумент от оператора, че начисляването на обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс за 2020 г. през 2022 г. е в интерес на потребителите, тъй като съгласно клаузата търговецът не би следвало да може да индексира през 2022 г. цената на база за непреходна година – 2020 г. Още повече, потребители, които са подписали договори в средата и след средата на 2021 г. не би следвало да очакват и съответно да бъдат задължавани да заплащат увеличение на МАТ на база предходна година преди взетото от тях търговско решение за подписването на договори. Логично е мобилният оператор да индексира тази цена в разумен срок след обявяването от Националния статистически институт на средногодишен индекс на потребителските цени. Тоест, потребител, който е подписал договор през периода от м. април до м. ноември на съответната година не би очаквал дължимата от него месечна абонаментна такса да бъде повишена на база предхождащата година на подписването на договора. Посоченото обстоятелство се потвърждава и от подадените жалби на потребителите, в които същите обръщат внимание на факта, че са подписали договори през 2021 г., а въпросното увеличение се основава на средногодишен индекс, предхождащ годината на подписване на техните договори.

Както се установява от събраните доказателства по преписката, в конкретния случай операторът индексира цената на месечната такса в нарушение на клаузите на договора, без да предоставя право на потребителя да прекрати срочния договор без неустойки в случай, че потребителят не е съгласен с новия размер на месечната такса. Чрез тези недобросъвестни действия операторът би могъл да повлияе върху търговското решение на потребителя, тъй като последният ще трябва да избира дали да продължи да изпълнява договора, да заплаща по-висока месечна такса или да прекрати срочния договор и да заплати неустойка. В крайна сметка, която и от двете възможности да избере потребителят, неговите икономически интереси в случая ще бъдат съществено увредени, а операторът ще се облагодетелства от собственото си неправомерно поведение. Все пак, когато потребителят е правил своя избор дали да сключи договор с конкретния оператор, той е взел решение въз основа на клаузите на договора, а там ясно е посочено, че операторът може да индексира цената на месечната такса веднъж годишно със средногодишния индекс на потребителските цени само за предходната година. Ако потребителят е бил наясно, че операторът може да индексира цената на месечната такса със средногодишния индекс на потребителските цени не за една, а за няколко предходни години, то тогава е възможно потребителят да не вземе решение за сключване на договор с оператора.

Тези действия на оператора несъмнено се квалифицират като нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), а именно: „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, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.”.

Допускам предварителното изпълнение на заповедта по реда на чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс с цел да се защитят важни държавни и обществени интереси и да не се допусне накърняване на икономическите интереси на потребителите в ситуация на пандемия и настъпваща икономическа криза с оглед повишаването на цените във всички сектори, касаещи битовите потребители. Безспорно е наложително прилагането на предварителното изпълнение на настоящата заповед с оглед на големия мащаб на засегнатия обществен интерес, като се има предвид многобройните абонати на оператора, които ще бъдат потърпевши от гореописаната нелоялна търговска практика.

Разпореждането, с което се допуска предварителното изпълнение, може да се обжалва чрез КЗП пред съда в тридневен срок от съобщаването му, независимо дали настоящата заповед е оспорена.

Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

Заповедта съдържа 3 (три) страници

ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ

Председател на Комисията за защита на потребителите



Съгласувал:

/Иван Бъчваров – главен секретар на Комисията за защита на потребителите/

Съобщаването на заинтересованите лица за издаване на акта е направено на/дата/.

От:.....

По начин:

Долуподписаният/ната/.....

Управител/Пълномощник на

се запознах със съдържанието и получих копие от заповедта на/дата/.

Подпис.....



ЗАПОВЕД

№ 685.....

гр. София, 13.12......2021 г.

На основание на чл. 68л, ал. 1, във вр. с чл. 68в, във вр. с чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите; чл. 5, ал. 1, т. 1, чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация и решение на Комисията съгласно т. 13 от Протокол №26/23.12.2021 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

Търговецът – „Теленор България“ ЕАД с ЕИК 130460283, при упражняване на своята дейност да използва нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите, а именно: да индексира цените по ред, който не е предвиден в сключените между него и потребителите договори.

МОТИВИ:

В Комисията за защита на потребителите (КЗП) е образувано производство по повод на получена информация за предстоящо увеличение на месечните абонаментни такси за услуги и постъпили потребителски жалби срещу „Теленор България“ ЕАД, в които се съдържат оплаквания срещу предприетите от оператора действия. От документите нагледно се вижда, че операторът предвижда индексиране на месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявения от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за предходни година.

В рамките на образуваното производство по случая, с разпоредително писмо е изискано от „Теленор България“ ЕАД да предостави своето писмено становище във връзка с предстоящото индексиране на месечните абонаментни такси за услуги. В изпълнение на разпореждането, на дата 22.12.2021 г. дружеството представя по електронен път в КЗП писмено становище, в което се сочи, че през 2022 г. се предвижда индексиране на месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявения от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за 2020 г., а не само за предходната 2021 г. Също така операторът посочва, че начисляването на обявен от НСИ индекс за 2020 г. е изцяло в интерес на потребителите.

При извършен преглед на предлаганите от дружеството типови договори и общи условия се установява наличието на клауза, регламентираща индексирането на цените на месечните абонаментни такси, а именно: „Операторът има право да индексира месечния абонамент веднъж годишно с размер на обявения от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година, като информира Потребителя в първата месечна фактура след индексирането. Индексираненият месечен абонамент е основа за извършване на индексация през следваща година.“. Видно от цитирания текст, не

е регламентирано, че операторът има право да индексира месечните абонаментни такси по договорите за ползване на електронни съобщителни услуги с обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс на потребителските цени за две години наведнъж, а напротив – в текста е ясно разписано, че операторът има единствено възможност да увеличи МАТ с индекса за една предходна година. Също така е видно от полученото от търговеца становище, че същият възнамерява да начисли през м. февруари 2022 г. увеличение на месечните абонаментни такси, като вземе в предвид индекс не само за предходната на 2022 (а именно – 2021 г.), но и индекса от 2020 г., което противоречи на горепосочената договорна клауза, с която потребителите са се съгласили при подписването на договорите.

Не може да бъде приет така посочения аргумент от оператора, че начисляването на обявления от Националния статистически институт средногодишен индекс за 2020 г. през 2022 г. е в интерес на потребителите, тъй като съгласно клаузата търговецът не би следвало да може да индексира през 2022 г. цената на база за непреходна година – 2020 г. Още повече, потребители, които са подписали договори в средата и след средата на 2021 г. не би следвало да очакват и съответно да бъдат задължавани да заплащат увеличение на МАТ на база предходна година преди взетото от тях търговско решение за подписването на договори. Логично е мобилният оператор да индексира тази цена в разумен срок след обявяването от Националния статистически институт на средногодишен индекс на потребителските цени. Тоест, потребител, който е подписал договор през периода от м. април до м. ноември на съответната година не би очаквал дължимата от него месечна абонаментна такса да бъде повишена на база предхождащата година на подписването на договора. Посоченото обстоятелство се потвърждава и от подадените жалби на потребителите, в които същите обръщат внимание на факта, че са подписали договори през 2021 г., а въпросното увеличение се основава на средногодишен индекс, предхождащ годината на подписване на техните договори.

Както се установява от събраните доказателства по преписката, в конкретния случай операторът индексира цената на месечната такса в нарушение на клаузите на договора, без да предоставя право на потребителя да прекрати срочния договор без неустойки в случай, че потребителят не е съгласен с новия размер на месечната такса. Чрез тези недоброръководни действия операторът би могъл да повлияе върху търговското решение на потребителя, тъй като последният ще трябва да избира дали да продължи да изпълнява договора, да заплаща по-висока месечна такса или да прекрати срочния договор и да заплати неустойка. В крайна сметка, която и от двете възможности да избере потребителя, неговите икономически интереси в случая ще бъдат съществено увредени, а операторът ще се облагодетелства от собственото си неправомерно поведение. Все пак, когато потребителят е правил своя избор дали да сключи договор с конкретния оператор, той е взел решение въз основа на клаузите на договора, а там ясно е посочено, че операторът може да индексира цената на месечната такса веднъж годишно със средногодишния индекс на потребителските цени само за предходната година. Ако потребителят е бил наясно, че операторът може да индексира цената на месечната такса със средногодишния индекс на потребителските цени не за една, а за няколко предходни години, то тогава е възможно потребителят да не вземе решение за сключване на договор с оператора.

Тези действия на оператора несъмнено се квалифицират като нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), а именно: „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, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.”.

Допускам предварителното изпълнение на заповедта по реда на чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс с цел да се защитят важни държавни и обществени интереси и да не се допусне накърняване на икономическите интереси на потребителите в ситуация на пандемия и настъпваща икономическа криза с оглед повишаването на цените във всички сектори, касаещи битовите потребители. Безспорно е наложително прилагането на предварителното изпълнение на настоящата заповед с оглед на големия мащаб на засегнатия обществен интерес, като се има предвид многобройните абонати на оператора, които ще бъдат потърпевши от гореописаната нелоялна търговска практика.

Разпореждането, с което се допуска предварителното изпълнение, може да се обжалва чрез КЗП пред съда в тридневен срок от съобщаването му, независимо дали настоящата заповед е оспорена.

Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

Заповедта съдържа 4 (четири) страници

ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ

Председател на Комисията за защита на потребителите

Съгласувал:



/Иван Бъчваров – главен секретар на Комисията за защита на потребителите/

Съобщаването на заинтересованите лица за издаване на акта е направено на/дата/.

От:.....

По начин:

Долуподписаният/ната/.....

Управител/Пълномощник на

се запознах със съдържанието и получих копие от заповедта на/дата/.

Подпис.....