ДО

Г-Н СТОИЛ АЛИПИЕВ

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

УЛ. „ВРАБЧА“ 1, СОФИЯ 1000

E-mail: info@kzp.bg

ДО

Г-ЖА ЮЛИЯ НЕНКОВА

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА

БУЛ. „ВИТОША“ 18

E-mail: cpc\_nkztp@cpc.bg

КОПИЕ ДО

ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА

ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

УЛ. „ГЕОРГ ВАШИНГТОН“ 22

E-mail: priemna@ombudsman.bg

Уважаеми г-н АЛИПИЕВ,

Уважаема г-жо НЕНКОВА,

Уважаема г-жо КОВАЧЕВА,

Мобилният оператор ...., с който имам сключен (срочен) договор за предоставяне на телекомуникационни услуги, обяви, че поради ръста на инфлацията за 2022 г. и на основание общите си условия, ще увеличи цената на месечните абонаменти с ...

Считам, че **възможността доставчикът да има право да променя условията** – в случая цената, по действащи договори, без да се предоставя възможност на клиента да се откаже без неустойки, е **нарушение на потребителското законодателство**. Поради това не е необходимо да се изчаква получаването на фактурите с новите цени, а трябва още преди това да се е случило да се предприемат спешни действия от страна на държавата в лицето на отговорните институции – **Комисията за защита на потребителите** и **Комисия за защита на конкуренцията**.

Искането ни е **Комисията за защита на потребителите да разгледа клаузите в Общите условия на телекомуникационните оператори**, които предвиждат възможност дружествата да индексират всяка година цените на услугите си спрямо обявената от Националния статистически институт инфлация.

Очакваме от контролния орган да се произнесе относно **евентуално наличие на неравноправност** с оглед даденото право на търговеца **едностранно да променя** най-важното условие по ДЕЙСТВАЩ, срочен договор – а именно **цената**, **без потребителят да разполага с РЕАЛНАТА възможност на това основание да прекрати договора, без да дължи неустойки**.

Срочните договори се сключват при определени условия, с които двете страни се съгласяват за посочения период на валидност.

Тези клаузи изглежда, че представляват уговорки във вреда на потребителя, не отговарят на изискването за добросъвестност и водят до значително неравновесие между правата и задълженията на двете страни по договора.

Настояваме КЗП да анализира въпросните клаузи в тази посока и при произнасяне за наличие на неравноправност, следвайки законоустановения ред, да изпрати писма до дружествата с искане в 14-дневен срок да отстранят неравноправните клаузи. При невъзможност въпросът да бъде решен по този начин, контролният орган да сезира компетентния съд, като заведе колективни искове срещу телекомите с искане той да ги прогласи за нищожни.

Искането ни към **Комисията за защита на конкуренцията** е да разгледа обстоятелството, че **тази клауза със сходна формулировка фигурира в общите условия и на трите телекома**. Това блокира възможността потребителите да избегнат „индексацията“ и буди съмнение за съгласуваност на действията между трите дружества.

Към момента на практика нещата стоят така. Повечето абонати са със срочни договори. Ако се прехвърлим при друг оператор с по-изгодни на този етап условия (заради повишените цени при настоящия ни), ще трябва да заплатим **до три стандартни месечни такси**. А в случай че с подписването на договора сме закупили **крайно устройство** (телефон, таблет, лаптоп и пр.) **с отстъпка**, ще трябва да изплатим **разликата между пазарната му цена и тази, на която сме го придобили**.

Разбирате, че изборът в момента е сведен до това да се спрем на по-малкото зло: да платим неустойките и да отидем при конкуренцията с моментни по-добри условия спрямо тези при настоящия ни оператор, или да приемем едностранната промяна и да увеличим разходите на домакинствата си с десетки левове всеки месец (в зависимост на броя услуги и договори, които семейството ни ползва).

Ние вярваме че след отстраняването на клаузата, която според нас е неравноправна, и отпадането на съгласуваността на действията на трите телекома, ситуацията на пазара ще се промени, тъй като клиентите ще бъдат свободни да правят своя избор динамично и това ще регулира поведението на доставчиците в сектора в полза на крайните потребители.

Уважаеми дами и господа,

Уверяваме ви, че общественото недоволство е голямо и гражданите очакват ефективна намеса от страна на компетентните органи и институциите за решаване в най-кратки срокове на възникналия и описан от нас казус.

Очакваме и публично становище по казуса с оглед на това потребителите да могат да се ориентират за законовите си възможности за изход от ситуацията с оглед произнасянето на контролните органи.

С уважение: