



НИЕ, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Образецът е изготвен в помощ на потребителите за подаване на жалба
до компетентните органи относно индексацията на цените на телекомите

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

Г-Н МАРТИН ДИМИТРОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯ ПО
ИКОНОМИЧЕСКА ПОЛИТИКА И
ИНОВАЦИИ
E-mail: 48_kipi@parliament.bg

Уважаеми г-н АЛИПИЕВ,
Уважаема г-жо НЕНКОВА,
Уважаема г-жо КОВАЧЕВА,
Уважаеми г-н ДИМИТРОВ,

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 ...

Проектът „Ние, потребителите“ е некомерсиална платформа за информация, коментари, съвети и безвъзмездна взаимопомощ от граждани на граждани по широк спектър потребителски теми. Фокусът е върху практиките, за да знаем не кой, а какво прави и да сме по-подготвени при срещата с вече познати ни от диалога прийоми на търговци.

Страницата дава поле за обсъждане на лични и актуални потребителски казуси, новини и събития, свързани с потребителските права и тяхното реализиране. Целта е подобряване на познанията в тази област и на подготовката и увереността на хората за реакция, както в моменти на опити да бъдат подвеждани от некоректи търговци и доставчици на стоки и услуги, така и ако вече са станали жертва на нарушения и неприятели практики в търговската мрежа, онлайн пространството и навсякъде, където са в ролята си на потребители.

Когато не успяваме да се справим сами, ще сезираме компетентните органи за оказване на помощ!



НИЕ, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Образецът е изготвен в помощ на потребителите за подаване на жалба
до компетентните органи относно индексацията на цените на телекомите

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 иски 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.

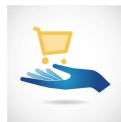
Към момента на практика нещата стоят така. Повечето абонати са със срочни договори. Ако се прехвърлим при друг оператор с по-изгодни на този етап условия (заради повишените цени при настоящия ни), ще трябва да заплатим **до три стандартни месечни такси**. А в случай че с подписването на договора сме 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

Проектът „Ние, потребителите“ е некомерсиална платформа за информация, коментари, съвети и безвъзмездна взаимопомощ от граждани на граждани по широк спектър потребителски теми. Фокусът е върху практиките, за да знаем не кой, а какво прави и да сме по-подготвени при срещата с вече познати ни от диалога прийоми на търговци.

Страницата дава поле за обсъждане на лични и актуални потребителски казуси, новини и събития, свързани с потребителските права и тяхното реализиране. Целта е подобряване на познанията в тази област и на подготовката и увереността на хората за реакция, както в моменти на опити да бъдат подведени от некоректи търговци и доставчици на стоки и услуги, така и ако вече са станали жертва на нарушения и неполярни практики в търговската мрежа, онлайн пространството и навсякъде, където са в ролята си на потребители.

Когато не успяваме да се справим сами, ще сезираме компетентните органи за оказване на помощ!



НИЕ, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Образецът е изготвен в помощ на потребителите за подаване на
жалба
до компетентните органи относно индексацията на цените на
телекомите

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:

Проектът „Ние, потребителите“ е некомерсиална платформа за информация, коментари, съвети и безвъзмездна взаимопомощ от граждани на граждани по широк спектър потребителски теми. Фокусът е върху практиките, за да знаем не кой, а какво прави и да сме по-подготвени при срещата с вече познати ни от диалога прийоми на търговци.

Страницата дава поле за обсъждане на лични и актуални потребителски казуси, новини и събития, свързани с потребителските права и тяхното реализиране. Целта е подобряване на познанията в тази област и на подготовката и увереността на хората за реакция, както в моменти на опити да бъдат подведени от некоректи търговци и доставчици на стоки и услуги, така и ако вече са станали жертва на нарушения и неприятели практики в търговската мрежа, онлайн пространството и навсякъде, където са в ролята си на потребители.

Когато не успяваме да се справим сами, ще сезираме компетентните органи за оказване на помощ!