

Позиция на Комисията за регулиране на съобщенията относно общи условия на предприятия, които съдържат клаузи, които не съответстват на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС)

В Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) периодично постъпват за сведение изменения на текста на общи условия на предприятия, които съдържат клаузи, които не съответстват на разпоредбите на ЗЕС. КРС счита за необходимо да изрази своята принципна позиция относно следните клаузи на общите условия, чието точно формулиране в съответствие с действащата нормативна уредба е от съществено значение за реализирането на правата на крайните потребители:

1. В част от общите условия, постъпили за сведение в КРС, е включено условие, по силата на което дължимите от абоната суми се определят чрез препратка към действащата ценова листа на предприятието. По този начин, дължимата от потребителя сума не се определя нито с общите условия, нито в индивидуалния договор, а чрез препращане към актуалната ценова листа на доставчика на услуги, която обичайно е публикувана на страницата на съответното предприятие в Интернет. Препратката прави дължимата от абоната сума определяема и в обичайния случай тази уговорка е валидна. От друга страна, съгласно чл. 228, т. 5 от ЗЕС „цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове за плащане” са задължителен реквизит на индивидуалния договор. Следователно, дължимата от потребителя сума следва да се определя с индивидуалния договор, поради което препращаща клауза към действаща ценова листа в общите условия не съответства на ЗЕС.

2. Горепосоченото условие е често пъти комбинирано с друго условие, съгласно което предприятието си запазва правото едностранно да променя цените на услугите, предоставяни, съгласно действащи договори с крайните потребители. Когато това условие е комбинирано с описаното в т.1 част, не само че цената се определя чрез препратка към документ или страницата на предприятието в Интернет, а практически крайният потребител е лишен от възможност да развали договора в случаите, когато доставчикът измени едностранно цените на предоставяните услуги, за което той няма задължение да уведоми последния. Това е така, защото изменението на ценовата листа не е изменение на общите условия и спрямо него не се прилага чл. 230 от ЗЕС. В резултат се изменя основното задължение на абоната по действащ договор без последния да има възможност ефективно да следи за неговото изменение и при всички положения – да не може да прекрати договора.

3. Клауза от договора, с която предприятията запазват правото едностранно да изменят цените на предоставяните услуги, вече е била предмет на разглеждане и от Комисията за защита на потребителите (КЗП), която определя тази клауза като неравноправна по смисъла на Закона за защита на потребителите, което намира приложение в случаите, когато страни по договора са физически лица. В своето становище КЗП посочва:

„Друга уговорка в ущърб на икономическите интереси на потребителите е тази, с която търговецът си запазва правото да променя цените на предоставяната услуга, без да даде възможност на клиента си да се откаже от договора, в случай че той стане неизгоден за него. Оказва се, че е създадена предпоставка потребителят да остане абонат на същия оператор, въпреки че окончателно определената нова цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора и последвалата актуализация на таксите вече не го устройва.”¹

С оглед на изложеното дотук, КРС счита, че клаузи от общите условия, които определят дължимата от потребителя сума чрез препратка на действаща ценова листа на предприятието не съответстват на действащия ЗЕС. Всички предприятия, чиито общи условия съдържат подобни клаузи в общите условия, следва да направят необходимите изменения в действащите общи условия и всички бъдещи индивидуални договори по начин, по който техните реквизити да отговарят на изискванията на чл. 227 и чл. 228 от ЗЕС като:

- Премахнат всички препратки към ценови листи, тарифи и други подобни, които се съдържат в общите условия за предоставяне на съответните услуги;
- Премахнат всички уговорки в общите условия, с които предприятията си запазват правото едностранно да изменят цените на предоставяните услуги;
- Включат като задължителен реквизит на индивидуалния договор цените, ценовите пакетите или тарифите, както и условията и срокове на плащане от потребителя.

¹ http://www.kzp.bg/index.php?mode=viewd&group_id=&document_id=1517