

ДО
ОКРЪЖЕН СЪД-ПЛОВДИВ

ИСКОВА МОЛБА

ОТ

„Сдружение за правна помощ на потребителите” със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, бул. „Шести септември” № 193А, ет.3, оф. 6, представлявано от председателя си Димитър Деков

СРЕЩУ

„Българска телекомуникационна компания” АД, ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление: гр.София, бул. ”Цариградско шосе” № 115и, представлявано от Бернар Жан Люк Москени

Правно основание: чл.186 ал.1 във вр. с ал.2 т.1 от ЗЗП

Цена на иска: неоценяем

УВАЖАЕМИ ОКРЪЖНИ СЪДИИ,

Относно процесуалната легитимация:

„Сдружение за правна помощ на потребителите” е юридическо лице с нестопанска цел, осъществяващо дейност в обществена полза, насочена изключително в полза на потребителите - съблюдаване и защита на колективните права и законни интереси на потребителите и като такава е включено в списъка по чл. 164 ал.1 т.7 от ЗЗП със Заповед № РД – 16 – 1630/22.11.2012г. на Министъра на икономиката, енергетиката и туризма.

Ето дащо и на основание чл.186 ал.1 във вр. с чл.164 ал.1 т.7 от ЗЗП Сдружението е процесуално легитимирано да предявява иски за преустановяване или за забрана на действия или търговски практики, които са в нарушение на колективните интереси на потребителите по смисъла на чл.186 ал.2 от ЗЗП.

Относно местната подсъдност на спора

В разпоредбата на чл. 190 от ЗЗП са предвидени две алтернативни основания за местна подсъдност на спора– мястото на извършването на нарушението или по постоянния адрес или седалището на ответника.

Горепосочената процесуална разпоредба е специална по отношение на правилата за местната подсъдност в ГПК, поради което правилото в ЗЗП следва да намери приложение пред тези в общия закон- ГПК.

В конкретния случай мястото на извършване на нарушението съвпада с мястото, в което Общите условия действат и се прилагат по отношение на потребителите след подписването от тях на индивидуални договори или регистрационни форми.

Едно от тези места е гр.Пловдив, където ответното дружество притежава подразделения и търговски представители, сключили с потребителите индивидуални договори от името и за сметка на БТК АД, в резултат на което тези ОУ и клаузите в тях имат действие за потребителите.

Видно от представените доказателства именно в гр.Пловдив е сключен договор-заявка от страна на потребител, след което въз основа на него БТК АД се е позовало на действието /приложило е/ на неравноправни клаузи в ОУ по отношение на потребителя от гр.Пловдив, което представлява нарушение по чл.186 ал.2 от ЗЗП.

Следователно едно от местата на нарушението е на територията на гр.Пловдив, от което обстоятелство и на основание чл.190 от ЗЗП произтича правомощието на Пловдивския съд да разгледа спора.

Относно обстоятелствата, определящи кръга на увредените лица:

В *Общи Условия за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS - (в сила от 29.03.2012 г.) /Общите условия/* и неговите изменения в сила от 27.11.2012г. и от 10.01.2013г. са включени неравноправни клаузи по смисъла на чл.143 от ЗЗП, чието действие представлява нарушение на колективните интереси на потребителите по смисъла на чл.186 ал.2 т.1 във вр. с чл.143 от ЗЗП.

Освен това с Решение № 342 от 31.03.2011г. и Решение № 1959 от 27.09.2012г. на ответното дружество са дадени от Комисията за регулиране на съобщенията като регулаторен орган задължителни указания за изменение на Общите си условия именно с цел защита на потребителите. Тези указания обаче и към настоящия момент видно от ОУ и неговите изменения не са изпълнени, което бездействие представлява също нарушение на колективните интереси на потребителите.

Съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения и т.6, т.7, т.148.13 и т.172 от Общите условия те обвързват абонатите и потребителите от датата на подписване на индивидуален договор или регистрационна форма, а измененията в тях имат сила и за абонатите и потребителите, които към датата на влизането им в сила използват услугите на БТК. Съгласно т.172 от ОУ те са неразделна част от индивидуалните договори, сключени с „БТК Мобайл” ЕАД, тъй като те се считат за сключени с БТК.

С оглед на гореизложеното кръгът на увредените лица от действието на конкретни неравноправни клаузи от Общите условия са абонатите и потребителите, които са дееспособни физически лица и които са обвързани от действието на Общите условия-

- абонатите и потребителите, сключили с ответното дружество индивидуален договор или регистрационна форма,
- абонатите и потребителите, сключили индивидуални договори с „БТК Мобайл” ЕАД
- абонатите и потребителите, които към датата на влизането им в сила използват услугите на БТК /за измененията в ОУ/ и не са се отказали от договора

Относно начина, по който се предлага да бъде разгласено предявяването на иска:

На основание чл.380 ал.2, предлагам предявяването на иска да бъде разгласено чрез съобщение в един национален ежедневник, както и на интернет страницата на сдружението на електронен адрес: <http://alacr.org/>.

Предлагам следния текст на съобщението:

СНЦ „Сдружение за правна помощ на потребителите” -гр.Пловдив , включено в списъка по чл. 164 ал.1 т.7 от ЗЗП на Министъра на икономиката, енергетиката и туризма със Заповед № РД – 16 – 1630/22.11.2012г., на основание чл.186 ал.1 от Закона за защита на

потребителите във връзка с чл. 382 ал.2 от Гражданския процесуален кодекс уведомява всеки заинтересован потребител, че е предявило колективен иск срещу „Българска Телекомуникационна Компания” АД за преустановяване на прилагането и отстраняването на клаузите на точки 6,7, 71, 85, 114.1, 118, 142 и 147 от Общи Условия за уреждане на взаимоотношенията между “БТК” АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS - (в сила от 29.03.2012 г.) /Общите условия/ и неговите изменения в сила от 27.11.2012г. и от 10.01.2013г., които СНЦ „Сдружение за правна помощ на потребителите” -гр.Пловдив счита за неравноправни.

Сдружението уведомява, че съгласно определение на Съда, в определен от Съда срок всеки потребител може да заяви пред съда, че желае да вземе участие в процеса, съответно да осъществи защитата си самостоятелно в отделен процес по общия ред.

Относно нарушенията на колективните интереси на потребителите

Преди да се запознаете с доводите ми за действието и позоваването на БТК на неравноправни клаузи в ОУ Ви моля да вземат предвид, че общите принципи, прогласени както в Закона за защита на потребителите, така и в Закона за електронните съобщения са изцяло в защита и в интерес на потребителите- прозрачност, яснота, равнопоставеност, предвидимост и др.

В Общите условия на БТК АД се съдържат клаузи, които не отговарят на изискването за добросъвестност на изготвилния ги търговец и чието действие и позоваване от страна на същия този търговец води до значително неравновесие между правата и задълженията на търговеца или доставчика и потребителя.

Ето защо действието на неравноправните клаузи и позоваването на БТК АД на това действие представлява нарушение на колективните интереси на потребителите на основание чл.186 ал.2 т.1 от ЗЗП като противоречащо на Глава шеста "Неравноправни клаузи в потребителски договори" от ЗЗП.

Относно т.6 и 7 от ОУ- нарушение по чл.143 т.13 предл.2-ро и т.9 от ЗЗП

Считаме че точка 6 и т.7 от ОУ относно датата, на която те стават обвързващи за потребителите е изключително неясна и като такава дава възможност на търговеца изключителното право да тълкува клаузите на договора /налушение на чл.143 т.13 предл. 2-ро от ЗЗП/.

Освен това по силата на горепосочените клаузи се налагат на потребителя приемането на останалите разпоредби на ОУ, с които той не е имал възможност да се запознае преди сключването на индивидуалния договор / чл.143 т.9 от ЗЗП/.

Съгласно точка 6 от Общите условия те влизат в сила на първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите, която дата е обявена чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия. От тази дата те са обвързващи за БТК, а потребителите се считат уведомени за съдържанието им.

В следващата точка 7 е закрепено правилото, че абонатите удостоверяват съгласието си с ОУ с подписване на индивидуален договор, а потребителите с подписването на регистрационна форма на предплатени услуги, предоставяни чрез Мрежата като със сключване на договора или подписване на регистрационната форма се приема съдържанието на Общите условия.

Считаме че най-малкото горните разпоредби по отношение на правното действие на ОУ са изключително неясни и могат да се тълкуват по различен начин относно действието им във времево отношение. Поставя се въпроса дали тези ОУ се прилагат

към договори съответно регистрационни форми, подписани от потребителя преди първоначалната дата на предоставяне на услугите.

От тълкуването на т.6 се налага извод, че те влизат в сила на първоначалната дата на предоставяне на услугата, която дата е обявена чрез официална публикация. След като влизат в сила те се прилагат по отношение както на БТК, така и за потребителите. В същото време обаче в следващата точка 7 е закрепено правилото, че потребителите се съгласяват с ОУ с подписването на индивидуален договор и рег.форма.

На следващо място изобщо липсва яснота относно това коя е първоначалната дата на предоставяне на услугата и спрямо какво се преценява, че тя е първоначална.

Първоначална дата на предоставяне на услугата може да е тази след подписване на индивидуален договор-конкретно за услугата по всеки индивидуален договор или датата, на която по принцип търговското дружество е започнало да предлага услугата на територията на Р.България или датата на предоставяне на услугата е след тази на обявяване чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия, от която потребителите се считат уведомени за съдържанието им.

В тази връзка нито в ЗЕС, нито в ОУ съществува легална дефиниция на термина „първоначална дата на търговско предоставяне на услугата” за да се преодолее неяснотата относно датата на приложение на общите условия.

Проблемът се задълбочава при тълкуване на т.6 във вр. с т.7 от ОУ, тъй като двете клаузи си противоречат относно началния момент на действие на правилата на общите условия.

Както беше посочено по-горе по силата на т.6 ОУ влизат в сила на „първоначалната дата на търговско предоставяне на услугата”, а пък съгласно т.7 от ОУ потребителите се съгласяват с ОУ с подписването на индивидуален договор или регистрационна форма.

Ето защо в самите ОУ търговецът изключително неясно е определил началния момент на правното действие на ОУ спрямо потребителя като за именно за изготвила ОУ търговец е открита възможността да ги прилага спрямо индивидуални договори, сключени в различни моменти, което представлява нарушение на чл.143 т.13 от ЗЗП.

Относно т.71 от ОУ- нарушение по чл.143 т.13, т.6 и т.14 от ЗЗП

Считам че разпоредбата на т.71 от ОУ на ответното дружество е неравнопавна, тъй като дава право на търговеца да я тълкува изключително в своя полза, позволява на търговеца или доставчика да се освободи от задълженията си по договора по своя преценка, като същата възможност не е предоставена на потребителя и налага на потребителя да изпълни своите задължения, дори и ако търговецът или доставчикът не изпълни своите.

Съдържанието на клаузата по точка 71 от ОУ на БТК АД е следното:

*„При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава **незабавно да уведоми устно БТК на телефоните за работа с клиенти и писмено в срок до 48 часа**, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите ползвани, **след момента на уведомяване**. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.”*

На първо място задължението на потребителя за двойно уведомяване-устно и писмено, внася неяснота относно моментът, от който потребителят не дължи плащане на ползваните услуги при загуба или кражба на крайното устройство.

Съгласно горесцитираната клауза от ОУ потребителят не дължи заплащане на услугите след момента на уведомяване при загуба или кражба на крайното устройство. В същото време обаче в същата тази разпоредба е предвидено потребителя да уведоми два пъти ответното дружество в различна форма и в различни моменти- устно уведомяване, което следва да е незабавно и писмено уведомяване в срок до 48 часа.

Именно поради наличието на два срока за уведомяване- незабавно и до 48 часа, не е ясно точно от кога няма да се дължи плащане на използваните услуги и необходимо ли е да са налице и двете уведомявания, за да не се дължи плащане на сумите.

Освен горепосочените съществени неясноти не е предвидено и от кога следва да се извърши незабавното устно уведомяване- от кражбата/загубата или от нейното узнаване съответно и от кой от посочените момента започва да тече 48 часовия срок за писмено уведомяване.

Считаме, че по начина на формулиране на клаузата на чл.71 от ОУ същата дава изключително право на търговеца да я тълкува в своя полза като претендира за плащане от крайния потребител при загуба/кражба на крайното му устройство поради това, че: не е уведомил изобщо БТК устно и/или писмено, не е уведомил незабавно БТК, не е уведомил БТК писмено в срок от 48 часа, уведомил е писмено БТК, но услугите са ползвани преди писменото уведомление и т.н.т.

Изобщо начина на формулиране на т.71 от ОУ и предвиждането на двойно в различна форма уведомяване и то в различни моменти, които също са неясни, предоставя на търговеца правото да претендира за заплащане ползваните след загубата/кражбата на крайното устройство услуги под различен предлог, което представлява нарушение на колективните интереси на потребителите по чл.143 т.13 от ЗЗП.

Клаузата на чл.71 от ОУ в частта *„Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК **може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие.**”* дава възможност на търговеца едностранно и незабавно да прекрати договора съответно да се освободи от задълженията си по него като същата възможност не е предоставена на потребителя.

Възможността за едностранно от страна на търговеца преценка за освобождаването му от обвързаността с потребителя е очевидна поради използвания в клаузата израз „може”. В същото време обаче за потребителя липсва възможност да прекрати договора поради кражба/загуба на крайното си устройство и писмено уведомяване за това като има възможност само да поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване.

Едностранното прекратяване от страна на търговеца на договора обаче не освобождава абоната-потребител да заплати всички дължими от него суми като в същото време за търговеца не са предвидени никакви санкции- заплащане на неустойки, обезщетения и др.

В резултат на възможността за едностранно прекратяване на договора от страна на търговеца самият той поставя изпълнението на задължението му по договора за предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си 24 часа в денонощието и седем дни в седмицата в зависимост от условие, чието изпълнение зависи единствено от неговата воля- да счита договора за едностранно прекратен.

С оглед на гореизложеното са нарушени колективните интереси на потребителите от приложението /действието/ съответно позоваването от страна на БТК АД на т.71 от

ОУ, даваща му възможност да се освободи от задълженията си по договора по своя преценка, като същата възможност не е предоставена на потребителя. /чл.143 т.6 от ЗЗП/ и поставящо изпълнението на задължението му по договора за предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата в зависимост от условие, чието изпълнение зависи единствено от неговата воля./чл.143 т.3 от ЗЗП/.

Във връзка отново с клаузата на точка 71 от ОУ чрез нейното действие е допуснато още едно нарушение по смисъла на чл.186 ал.2 т.1 от ЗЗП във вр. с чл.143 т.14 и т.13 от ЗЗП в частта: *„Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.”*

На първо място не е ясно кои са дължимите суми по договора при едностранното прекратяване от страна на ответното дружество и те включват ли заплащане на услугите при кражба/загуба на крайното устройство, както и абонаментните такси до края на срочния договор.

На следващо място ако дължимите суми включват и бъдещите абонаментни такси и/или цената на услугите след уведомяването за кражба/загуба на крайното устройство то тогава е налице нарушение на колективния интерес на потребителите по чл.186 ал.2 във вр. с чл.143 т.6 от ЗЗП, тъй като му дава възможност да претендира като дължими сума за престация, която не е извършил, когато сам прекрати договора.

Относно т.85 от ОУ- нарушение по чл.143 т.13 и т.15 от ЗЗП

Съгласно разпоредбата на т.85 от ОУ на БТК АД *търговецът има право да оправомощи трети лица като свои търговски представители за сключване на договори и/или събиране на вземания, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на БТК в Интернет.*

Горната разпоредба относно възможността на търговеца да оправомощи трети лица да събират вземанията на БТК на първо място е неясна и на следващо място намалява гаранциите на потребителите, обезпечавачи им правото да разберат от какво произтича вземането срещу тях и какъв е неговия размер.

Използването в клаузата термина оправомощаване включва в себе си както правото на търговеца да предостави представителна власт на трето лице, по силата на която това трето лице да действа от името и за сметка на търговеца, така и косвено представителство, при което третото лице действа от свое име, но за сметка на търговеца. Освен това оправомощаването може да се тълкува и като възможност третото лице от свое име и за своя сметка да събере вземането на търговеца, при която хипотеза сме изправени пред цесия на вземането.

Различните горепосочени хипотези засягат правата и гаранциите на потребителите в една иби друга степен, което е установено от Комисията за регулиране на съобщенията с Решение № 1959 от 27.09.2012г., в което са дадени задължителни указания на ответника да информира потребителя, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени паричния вземания включително чрез трети лица.

Независимо дали се касае за цесия, при която задължението за уведомяване на длъжника от цедента е предвидено в чл.99 от ЗЗД, или за пряко или косвено представителство при събиране на вземанията считаме, че потребителят следва да бъде уведомен не само за оправомощеното трето лице, но и за размера и основанието на задължението. По този начин ще се избегнат възможността за злоупотреби, свързани с

т.нар. телефонни измами, но и ще се гарантират правата на потребителите и основните принципи на ЗЗП и ЗЕС за информираност, прозрачност, добросъвестност, разнопоставеност и др.

Ето защо считаме, че клаузата на т.85 от ОУ на БТК е неясна относно използвания термин „оправомощаване”, което дава възможност на търговеца да я тълкува изключително в своя полза и даваща му възможност да бъде представяван пряко и косвено и да прехвърля вземанията си без съгласие на потребителя, което представлява нарушение по чл.143 от ЗЗП. Още повече, че по този начин се отнемат гаранциите на потребителя да разбере причините за т.нар. оправомощаване, кое лице в действителност е оправомощено, как и за какво е оправомощено то.

Относно т.114.1 от ОУ- нарушение по чл.143 т.12 от ЗЗП

В ОУ на ответното дружество се съдържа клауза /т.114.1/, която дава възможност на търговеца да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора и чието действие представлява нарушение на колективните интереси на потребителите по чл.186 ал.2 във вр. с чл.143 т.12 от ЗЗП.

Съгласно клаузата на т.114.1 от ОУ *„Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК има право да индексира цените на услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 114.1.”*

В резултат на действието на горепосочената разпоредба на ОУ ответното дружество има право да променя едностранно цената на предоставяната от него услуга без съгласието на потребителя като последният дори няма възможност да се откаже от договора. Нещо повече, на потребителя е наложено да се съгласи с едностранната промяна, тъй като с приемането на ОУ той се съгласява с методиката за корекция на цените. В тази връзка както посочихме по-горе следва да се вземе предвид и неяснотата относно датата на приемането на ОУ от потребителя- на датата на първо предоставяне на услугата или с подписването на индивидуален договор или рег.форма /т.6 и т.7 от ОУ/.

Въпреки правото на ответното дружество да променя едностранно цената не е предвидена възможност на потребителя да се откаже от договора. Липсва дори задължение на ответното дружество да уведоми потребителя за датата на промяна на цената, както и размера на новоопределената, поради което потребителя ще научи за този факт едва с получаване на фактурата си.

В тази връзка Ви моля да вземете предвид и че в Глава тринадесета „Цени” от ЗЕС не е предвидена възможност на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, да променят едностранно цените на предлаганите от тях услуги.

С оглед на гореизложеното считаме, че действието на т.114.1 от ОУ нарушава колективните интереси на потребителите, тъй като тази клауза е неравнопоставена по смисъла на чл.143 т.12 от ЗЗП като даваща възможност на търговеца да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора.

Относно т.118 от ОУ- нарушение по чл.143 т.3 и т.14 от ЗЗП

В разпоредбите на т.116, т.117, т.118 и т.119 от ОУ е уреден институтът на „максимална финансова граница на потребление” /преди кредитен лимит/,

представляващ възможност на търговеца въз основа на кредитна оценка да определи лимит на потребителя като принеговото достигане ответното дружество има право да ограничи и преустанови предоставяне на услугата.

Горните разпоредби и института, който те регламентират има изключително защитен за търговеца характер, но в същото време чрез него се засягат правата на потребителите, което е констатирано в Решение № 342 от 31.03.2011г. на Комисията за регулиране на съобщенията.

В горепосоченото решение на КРС, имащо силата на индивидуален административен акт са дадени на БТК АД задължителни указания за промяна на ОУ като в тях се предвиди задължение на дружеството при приближаване или достигане на кредитния лимит потребителя да се уведомява за това.

Формално в клаузата на т118 е предвидена възможност за предварително уведомяване, но НЕ И ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ТОВА ОТ СТРАНА НА ТЕЛЕКОМА.

Горният извод се налага при тълкуване на клаузата на т.118, която гласи:

*„Преди или при достигане на определената финансова граница на потребление БТК информира Абоната и го поканва да заплати всички дължими до момента суми в срок до 3 работни дни от **уведомлението** или да обезпечи вземанията на БТК за евентуално превишение на определената финансова граница на потребление чрез гаранционен депозит или неотменима и безусловна банкова гаранция (като условията и редът за този вид обезпечение са уреждат в индивидуалните договори). БТК си запазва правото да ограничи изходящите повиквания и услуги на Абоната и услугите при роуминг, ако в този срок Абонатът достигне определената финансова граница на потребление. Ползването на услуги в рамките на определената финансова граница на потребление не изисква представяне на обезпечения, освен в случая посочен в т. 113. **Възможността за предварително уведомяване и/или ограничаване на услугата, при достигане на максималната финансова граница на потребление се прилага в съответствие с технологичните възможности на мрежата. При надвишаване на максималната финансова граница на потребление цената на използваните услуги над тази граница, остава дължима.**”*

Очевидно за БТК АД съществува само и единствено възможност, но не и задължение, за предварително уведомяване и/или ограничаване на услугата и то в зависимост от технологичните възможности на поддържаната от него мрежа.

Ето защо не само, че указанията на КРС не са изпълнени, но с това си съдържание клаузата на т.118 в горепосочената част води до значително неравновесие между правата на потребителя и търговеца като за последния не съществува задължение за уведомяване на потребителя за достигане на едностранно определения му и неизвестен за него лимит, което действие нарушава колективните интереси на потребителите.

Относно т.142 от ОУ- нарушение по чл.143 т.17 от ЗЗП

В Общите условия на ответното дружество се съдържа клауза, която ограничаваш правото на потребителя да прекрати договора си като упражняването на това право съответно изпълнението на задължението на БТК АД да се произнесе по заявлението за прекратяване е поставено в зависимост от спазване на условие- заявлението за прекратяване да бъде подадено там, където договорът е подписан.

По този начин се нарушават колективните интереси на потребителите като за упражняването на правото им да прекратят договора е предвидено специално условие. В същото време на ответното дружество е предоставена възможност да не счита договора за прекратен, тъй като не е изпълнено предвиденото условие.

Съгласно клаузата на точка 142 от ОУ „Абонатът има правото да прекрати договора в случая, посочен в т. 55 от настоящите Общи условия. Заявление за прекратяване на договора във връзка с т. 55 от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на БТК, в който договорът е подписан, респ. при търговския представител, подписал договора от страна на БТК.”

Чрез действието на т.142 от ОУ се ограничава предвиденото в ЗЕС право на потребителя да прекрати договори си, тъй като изявлението за това трябва да бъде отправено от потребителя до същия обект или търговски представител, с когото е подписан договора.

Относно т.147 от ОУ- нарушение на чл.143 т.16 от ЗЗП

Общите условия на БТК АД съдържат разпоредба, даваща възможност спорете между ответното дружество и потребителите да се разрешават от арбитражен съд, който не е предвиден по закон.

Съгласно клаузата на т.147 от ОУ „Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исквата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.”

Въпреки че дали спорът ще се разгледа от Арбитражния или държавния съд е предоставено по избор на ищеца считам, че горната клауза засяга правото на защита на потребителите съответно правото им на равнопоставен и справедлив процес пред непристрастен съд.

Когато ищецът е подал искова молба за защита на свое твърдяно право образуваният процес може да завърши с решение, което да дава защита на ответника чрез отхвърляне на иска като неоснователен. Освен това ответникът като страна в процеса има също правото на справедлив и равнопоставен процес пред непристрастен съд. Това безспорно правно положение изключително се обуславя с оглед правилата на местната подсъдност, при които общото правило е, че искът се предявява в съда, в района на който е постоянният адрес или седалището на ответника.

С оглед на гореизложеното считам, че клаузата на т.147 от ОУ нарушава колективните интереси на потребителите, тъй като ограничава правото им на защита в равнопоставен, справедлив и публичен процес пред непристрастен съд.

Допълнителни обстоятелства във връзка с нарушенията на колективния интерес:

Във връзка с всичко гореизложено считам, че прилагането на горепосочените разпоредби от ОУ на БТК АД нарушават колективните правата на потребителите, които са обвързани от същите тези ОУ, тъй като горепосочените клаузи са

неравноправни по смисъла на чл.143 от ЗЗП, поради което и на основание чл.146 от ЗЗП са нищожни и не произвеждат правно действие.

Освен това по отношение на клаузата на точка 85 от ОУ на БТК АД, съгласно която- *търговецът има право да оправомощи трети лица като свои търговски представители за сключване на договори и/или събиране на вземания, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на БТК в Интернет.*”, Комисията за регулиране на съобщенията е дала задължителни указания с Решение 1959 от 27.09.2012г. за това, че потребителят следва да бъде уведомен, че ще бъдат предприети извънсъдебни действия за събирането на задължението включително и чрез трети лица. В това решение, представляващо индивидуален административен акт Комисията посочва също, че потребителят следва да бъде уведомен и за точния размер на претендираните задължения.

С Решение № 342 от 31.03.2011г. КРС е дала задължителни указания на ответното дружество с цел защита правата и интересите на потребителите по отношение на т.нар. „кредитен лимит”, сега „максималната финансова граница на потребление” . Комисията посочва необходимостта от уведомяване на потребителя при достигане на определената граница /лимит/, което указание в приетите от БТК АД Общи условия също не е изпълнено, тъй като уведомяването е поставено в зависимост от технологичните възможности на мрежата, поддържана от БТК АД.

Поради неизпълнението на указанията в горепосочените индивидуални административни актове на БТК АД са наложени имуществени санкции чрез издаване на наказателни постановления по реда на ЗЕС във вр. със ЗАНН.

Искане:

С оглед на гореизложеното и на основание чл.186 ал.1 във вр. с ал.2 във вр. с чл.143 от ЗЗП във вр. с чл.379 и сл. от ГПК да постановите решение, по силата на което да осъдите „Българска телекомуникационна компания” АД, ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление: гр.София, бул.”Цариградско шосе” № 115и да преустанови прилагането и да отстрани следните клаузи от *Общи Условия за уреждане на взаимоотношенията между “БТК” АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS - (в сила от 29.03.2012 г.) /Общите условия/* и неговите изменения в сила от 27.11.2012г. и от 10.01.2013г., а именно:

точка 6. *Общите условия се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Общите условия влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия. От този момент те са обвързващи за БТК, а Потребителите се считат за уведомени за съдържанието им. БТК осигурява безплатно на крайните Потребители и на други лица копия от тези Общи условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.*

точка 7. *(изм. на 29.02.2012 г. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписването на индивидуален договор, а Потребителите с подписването на регистрационна форма за ползването на предплатени услуги, предоставяни чрез Мрежата. Със сключването на договора, съответно с подписване на регистрационната форма Абонатите и Потребителите приемат съдържанието на Общи условия, доколкото друго не е уговорено между страните и доколкото това не противоречи на ЗЕС.*

точка 71. „При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава **незабавно да уведоми устно БТК на телефоните за работа с клиенти и писмено в срок до 48 часа**, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите ползвани, **след момента на уведомяване**. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК **може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.**”

точка 85. Търговецът има право да **оправомощи трети лица** като свои търговски представители за сключване на договори и/или **събиране на вземания**, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на БТК в Интернет.

точка 114.1. Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК има право да **индексира цените на услугата**, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 114.1.

точка 118. в частта: Възможността за предварително уведомяване и/или ограничаване на услугата, при достигане на максималната финансова граница на потребление се прилага в съответствие с технологичните възможности на мрежата.

точка 142. „Абонатът има правото да прекрати договора в случая, посочен в т. 55 от настоящите Общи условия. Заявление за прекратяване на договора във връзка с т. 55 от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на БТК, в който договорът е подписан, респ. при търговския представител, подписал договора от страна на БТК.

точка 147. „Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие – или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исковата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове”, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.”

, както и да огласи диспозитива на решението за своя сметка чрез съобщение, публикувано в национален ежедневник и съобщение на електронната си страница, в едноседмичен срок от влизането му в сила.

Моля да осъдите БТК АД да заплати съдебните разноски по настоящото производство.

ИСКАНЕ ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПРИВРЕМЕННИ МЕРКИ:

Към исковата молба представям на основание чл.385 ал.2 от ГПК искане за допускане на привременни мерки за защита на колективния интерес.

ДОКАЗАТЕЛСТВЕНИ ИСКАНИЯ:

I. Моля да изискате от Комисия за регулиране на съобщенията заверени преписи от всички индивидуални административни актове- Решения, по силата на които се дават задължителни указания на БТК АД по отношение на Общите Условия за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS, както и информация дали тези решения са обжалвани и съответно датата им на влизане в сила.

II. Моля да изискате от Комисия за регулиране на съобщенията преписи от издадени срещу БТК АД наказателни постановления за неизпълнение на задължителните указания на Комисията във връзка с Общите Условия за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS и информация дали тези наказателни постановления са обжалвани и съответно влезнали ли са в сила.

ДОКАЗАТЕЛСТВА:

1. Удостоверение за актуално състояние на „Сдружение за правна помощ на потребителите”
2. Заповед № РД – 16 – 1630/22.11.2012г. на Министъра на икономиката, енергетиката и туризма
3. *Общи Условия за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" АД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS - (в сила от 29.03.2012 г.) /Общите условия/ и изменения в сила от 27.11.2012г. и от 10.01.2013г.*
4. Писмо от КРС с изх.№ 04-01-578 от 21.01.2013г.
5. Решение № 342 от 31.03.2011г. на КРС
6. Решение № 1959 от 27.09.2012г. на КРС
7. Договор-заявка Форма 1А и Анекс, подписани в гр.Пловдив от потребител
8. Клиентско оплакване на потребителя
9. Отговори на БТК АД на оплакването с позоваване на ОУ на БТК АД
10. Покана за незабавно плащане от колекторска фирма

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Преписи
2. Актуално състояние на БТК АД

3. Вносна бележка за внесена държавна такса
4. Молба за допускане на привременни мерки

Моля с оглед на отговора на ответното дружество да ми бъде дадена възможност допълнително да посоча за събиране и да представя доказателства.

С уважение: