

До  
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

## ИСКАНЕ

от  
Георги Желязков Аврамов  
гр. София, бул. Черни връх 23, ет 2, ап. 4  
0887 224 972  
син на  
Желязко Георгиев Аврамов  
ЕГН 4312048502  
Последен клиентски номер Виваком: 10318964001

относно: неправомерни и нелоялни търговски практики на „Виваком България“ ЕАД спрямо възрастен и здравословно уязвим потребител

## Описание на проблемите

Баща ми, **Желязко Георгиев Аврамов, ЕГН 4312048502**, е на **82 години** и страда от множество хронични заболявания, включително **болест на Алцхаймер**. Към дата **22.01.2026** същият е с **фрактура на прешлен L1**, приема обезболяващи медикаменти и е с **изключително ограничена подвижност**, като му предстои **оперативна интервенция на 26.01.2026 г.**

С оглед на възрастта и здравословното му състояние, той безспорно представлява **уязвим потребител** по смисъла на Закона за защита на потребителите.

Последният договор, сключен между баща ми и „Виваком България“ ЕАД на 03.10.2025, е с договорена **месечна такса в размер на 12 лева**, но на практика се заплащат **месечни суми в размер на приблизително 30 лева**.

Предходният договор е бил с **изтекъл срок**, като в **продължение на повече от една година след изтичането му** са начислявани **значително по-високи месечни суми**, без надлежно уведомяване на клиента, без яснота относно основанието за тези начисления и **без реално ползване на част от услугите**.

Плащанията са извършвани от моя леля в **село Искра, област Пловдив**, в офис на посредник на „Виваком България“ ЕАД. При извършване на плащанията са издавани **единствено касови бележки**, без предоставяне на фактури, детайлни справки или информация за конкретните начислени услуги. По този начин клиентът и неговите близки са били **лишени от възможността за информиран избор и контрол** върху начисляваните суми.

При подписването на последния договор **изрично беше заявено закриване на услугата „стационарен телефон“**, но това **не е изпълнено**. Услугата, без да е включена в последният договор, продължава да се таксува, въпреки че **реално не се използва от години**.

Наред с това, **не е осигурен достъп до електронни фактури, детайлни справки за начисленията и информация за потреблението**. В продължение на **повече от 15 дни** правя неуспешни опити да регистрирам клиентски профил в интернет страницата на „Виваком България“ ЕАД.

В хода на тези опити се установи, че **съществува стар клиентски профил на името на баща ми**, за който **не сме били уведомени**, както и че по този профил са активни договори, за които **към момента нямаме предоставени копия**, а именно:

- **вечен договор за стационарен телефон;**
- **договор за интернет услуга;**
- **предпоследен договор за мобилна услуга.**

Наличието на **два отделни клиентски профила на едно и също лице**, без знанието и волята на клиента, е **изцяло по вина на „Виваком България“ ЕАД** и представлява **непрозрачна и незаконосъобразна практика**, особено когато засяга възрастен и здравословно уязвим потребител.

## **Искания към Комисията за защита на потребителите**

Моля Комисията за защита на потребителите да извърши проверка и да предприеме съответните законови действия спрямо „Виваком България“ ЕАД, като:

1. Извърши проверка на **нелоялните и подвеждащи търговски практики** спрямо моя баща.
2. Изиска от оператора да предостави договорите с които ние не разполагаме: за Интернет, за стационарен телефон, предпоследният договор за мобилни услуги.
3. Изиска от оператора **писмени обяснения** защо се поддържат **два клиентски профила на едно и също лице** и от кога съществуват профилите.
4. Разпорежи предоставяне на **пълна писмена справка за всички начисления за 3 години назад**, тъй като към настоящия момент **клиентът и неговите близки не разполагат с необходимите данни и документи**, за да могат самостоятелно да извършат проверка или изчисления.
5. **Да разпорежи на „Виваком България“ ЕАД незабавно да закрие** неизползваните от години услуги за **стационарен телефон и интернет**, както и **стария клиентски профил** на името на клиента и да **осигури реална възможност за регистрация и достъп до единен клиентски профил** на името на баща ми в официалния сайт на оператора.
6. След извършване на такава проверка – да разпорежи **корекция и възстановяване на всички неправомерно начислени суми**: за стационарен телефон от момента на превръщането на договорът в безсрочен, всички допълнителни начисления по предпоследният договор за мобилни услуги от момента на превръщането му в безсрочен, всички други незаконни начисления.
7. Извърши проверка дали тази практика е **масова**, като изиска от „Виваком България“ ЕАД проверка на договорите на **клиенти над 65-годишна възраст**, за повече от един профил на клиент, за изтекли договори превърнати в безсрочни с **повисоки цени**, за наличие на услуги, които обективно не могат да бъдат използвани от **възрастни хора**, като интернет услуги, антивирусна защита, такси включване - изключване и различни допълнителни такси.

В допълнение към гореизложеното, моля Комисията за защита на потребителите да вземе предвид и **установената вече практика на Комисията** по аналогични случаи.

Съгласно публично оповестена информация от **12.01.2026 г.**, Комисията за защита на потребителите е наложила **имуществена санкция в размер на 50 000 (петдесет хиляди) евро** на мобилен оператор за **нелоялна и агресивна търговска практика**, изразяваща се в неправомерно спиране на платени услуги с цел принуждаване на потребител да заплати спорно задължение по друг договор. Комисията е приела, че подобно поведение нарушава действащото законодателство, основни права на потребителите и влязла в сила заповед на КЗП, като нарушението е квалифицирано като **повторно и с висока обществена опасност**.

В настоящия случай, действията и бездействията на „Виваком България“ ЕАД са **многобройни, системни и по своя характер значително по-тежки**, като включват едновременно:

- поддържане на **два клиентски профила на едно и също лице**, без знанието и волята на потребителя;
- начисляване на суми по **изтекли договори**, превърнати в безсрочни при по-неблагоприятни условия, без ясно и доказуемо уведомяване;
- продължително таксуване на **неизползвани от години услуги** за стационарен телефон;
- неизпълнение на изрично заявено искане за **закриване на стационарна услуга**;
- липса на предоставени **фактури, детайлни справки и прозрачност на начисленията**;
- фактическо **възпрепятстване на достъпа до електронен клиентски профил**;
- всичко това спрямо **възрастен, тежко болен и доказано уязвим потребител**, който обективно не е в състояние сам да защитава правата си.

### **Обобщение на системния характер на нарушенията и връзката с уязвими потребители**

Приложенията, включително финансово-икономическият анализ на мобилните оператори (2022–2024 г.), показват, че действията на „Виваком България“ ЕАД не са изолиран случай. Те са част от **системен модел на олигополно поведение на пазара на мобилни услуги**, който **особено засяга възрастни потребители над 65 години**, лишени от възможност за ефективна защита и информиран избор. Това обосновава искането за **засилен регулаторен контрол и налагане на максимални санкции** по закона.

С оглед на горното, описаното поведение не представлява изолиран инцидент, а **комплекс от нелоялни, подвеждащи и агресивни търговски практики**, осъществявани в продължителен период от време и водещи до значителна имуществена и неимуществена вреда за потребителя.

Ето защо **изрично моля** Комисията за защита на потребителите, при установяване на нарушения, да наложи на „Виваком България“ ЕАД **имуществена санкция в максималния размер, предвиден в закона**, съобразена с тежестта, продължителността, множествеността на нарушенията и с обстоятелството, че същите засягат особено уязвима категория потребители.

## **Приложения:**

1. **Копие от последния договор** на Желязко Аврамов с „Виваком България“ ЕАД.
2. **Копие от чат кореспонденция** със служители на „Виваком България“ ЕАД.
3. **Копие от електронна кореспонденция (имейли)** с „Виваком България“ ЕАД.
4. **Финансово-икономически анализ на мобилните оператори в България (2022–2024 г.)**, доказващ висока рентабилност, олигополно поведение и системно ограбване на потребителите.

**Бележка:** Всички приложения са взаимно обвързани и подкрепят извода за **системен модел на нарушения с висока обществена значимост**.

Дата: 25.01.2026

гр. Хасково

Георги Желязков Аврамов