

До
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
Териториален отдел – гр. Пловдив

Относно: отговор по преписка с вх. № Ц-03-4551/04.02.2026 г. и писмо с изх. № Ц-03-4551/17.03.2026 г.

Уважаеми дами и господа,

Във връзка с полученото от мен писмо с изх. № Ц-03-4551/17.03.2026 г. представям настоящия отговор и правя следните уточнения по подаденото от мен Искане/жалба.

1. Жалбата отговаря на изискванията на чл. 178, ал. 3 ЗЗП

Подадената от мен жалба съдържа всички изискуеми от закона реквизити, а именно:

1. наименование на органа – Комисия за защита на потребителите;
2. данни за подателя – имена, адрес, телефон и електронен адрес;
3. данни срещу кого е подадена жалбата – „Виваком България“ ЕАД;
4. подробно изложение на оплакванията и конкретни искания;
5. подпис на подателя;
6. доказателства, с които разполагам.

Обръщам внимание, че доказателствата са не само приложени, но и **подробно описани по вид и съдържание** в самия текст на жалбата.

2. Изискването за пълномощно не е приложимо

Съгласно чл. 178, ал. 3, т. 5 от ЗЗП пълномощно се изисква **само когато жалбата е подадена чрез пълномощник**.

В конкретния случай жалбата е подадена **лично от мен**, а не чрез пълномощник.

Тя представлява **сигнал до контролен орган за наличие на нелоялни търговски практики**, а не упражняване на частноправни претенции от името на трето лице.

Поради това считам, че изискването за представяне на пълномощно **не е относимо към настоящия случай** и не може да бъде основание за непродължаване на производството.

3. Обективна невъзможност на засегнатото лице да защитава правата си

В жалбата подробно е изложено, че засегнатото лице:

- е на 82 години;
- страда от множество хронични заболявания, включително болест на Алцхаймер;

- е с тежко здравословно състояние и ограничена подвижност;
- обективно не е в състояние самостоятелно да защитава правата си.

Тези обстоятелства обосновават подаването на сигнала от близък родственик с цел защита на неговите законни интереси.

4. Относно представените доказателства

Още при първоначалното подаване на 25.01.2026 г., както и в последващите ми подавания, са предоставени и описани следните документи:

- копие от последния договор;
- чат кореспонденция със служители на „Виваком България“ ЕАД;
- електронна кореспонденция (имейли);
- финансово-икономически анализ.

Тези доказателства са подробно описани в текста на жалбата.

При необходимост съм готов да ги представя **повторно по указан от Вас ред**.

5. Относно медицинските документи

Уведомявам, че при необходимост мога да представя медицински документи, удостоверяващи здравословното състояние.

Моля да уточните:

- какво конкретно следва да бъде доказано чрез тях;
- за каква цел са необходими на този етап;
- по какъв сигурен ред следва да бъдат предоставени, с оглед защитата на личните данни.

6. Задължение за служебна проверка

Считам, че Комисията следва да упражни правомощията си по служебна проверка и да изиска от „Виваком България“ ЕАД всички относими документи, включително:

- всички договори на името на лицето;
- информация за клиентските профили;
- справка за начисленията за минимум 3 години;
- данни за преминаване към безсрочни договори;
- доказателства за уведомяване при оскъпяване;

- информация за начислявани, но неизползвани услуги.

7. Жалбата не следва да бъде оставяна без движение

Считам, че не са налице нередовности, които да препятстват разглеждането на жалбата.

Подадената жалба:

- съдържа всички реквизити по чл. 178 ЗЗП;
- съдържа подробно описание на фактите и исканията;
- съдържа доказателства;
- визира данни за системни нарушения спрямо уязвим потребител.

Поради това моля да бъде разгледана **по същество**.

8. Искания

Моля:

1. Да приемете, че жалбата е редовна;
2. Да не обвързвате разглеждането ѝ с представяне на пълномощно;
3. Да извършите проверка по същество;
4. Да изискате всички относими документи от „Виваком България“ ЕАД;
5. Да ми укажете при необходимост кои документи следва да представя повторно;
6. Да потвърдите, че преписката ще бъде разгледана по същество.

9. Обществена значимост, публичност и необходимост от ефективна намеса

Настоящият случай не представлява изолиран индивидуален спор, а е част от установим и документиран модел на поведение на пазара на електронни съобщителни услуги, който засяга значителен брой потребители, включително особено уязвими лица – възрастни хора.

Описаните факти, документи и анализи са систематизирани и публикувани в поддържан от мен интернет сайт, съдържащ подробна хронология, доказателства и обобщения на практиките. Това обстоятелство допълнително подчертава както обществената значимост на случая, така и необходимостта от ефективна институционална реакция.

С оглед на характера, продължителността и системността на установените нарушения, изрично моля при тяхното потвърждаване да бъдат наложени **максималните предвидени в закона санкции**, съобразени с тежестта им и с факта, че засягат уязвима категория потребители.

Считам, че единствено налагането на ефективни и съразмерни санкции може да има реален превантивен ефект и да ограничи подобни практики.

В случай на формално или непълно разглеждане на жалбата, както и при липса на реални действия по същество, си запазвам правото да сезирам и други компетентни институции, включително Омбудсмана на Република България, компетентните комисии към Народното събрание, както и да предоставя случая на средствата за масова информация с оглед неговата обществена значимост.

Считам, че настоящият случай изисква не формален, а задълбочен и отговорен подход от страна на Комисията за защита на потребителите.

10. Относно приложено решение на КЗП за санкциониране на мобилен оператор

Към настоящото писмо прилагам публично оповестено решение на Комисията за защита на потребителите, с което е наложена имуществена санкция на мобилен оператор за нелоялна и агресивна търговска практика.

Посоченото решение е от съществено значение за настоящия случай, тъй като:

- установява вече формирана административна практика на Комисията по сходни казуси;
- потвърждава, че подобен тип поведение представлява нарушение на законодателството;
- показва, че подобни практики не са изолирани, а имат по-широко разпространение на пазара.

В тази връзка считам, че настоящият случай следва да бъде разгледан в контекста на вече установената практика на Комисията и при констатиране на нарушения да бъдат наложени съответстващи по тежест санкции.

Приложеният документ следва да бъде разглеждан във връзка с останалите доказателства и изложените факти.

Нарушенията в настоящия случай са по-широки по обхват и с по-тежък характер.

Приложение: Копие от решение на КЗП за налагане на санкция на мобилен оператор (публично оповестено).

20.03.2026 г.

гр. София

С уважение,
Георги Желязков Аврамов