

ДО

Г-н Петър Кънев,

Председател на Комисията по икономическа политика и туризъм към Народното събрание на Република България – водеща

Пл. „Княз Александър I“ № 1,
гр. София 1169



КОПИЕ:

Г-н Халил Летифов,

Председател на Комисията по транспорт, информационни технологии и съобщения към Народното събрание на Република България – участваща

Г-жа Даниела Дариткова-Проданова,

Председател на Комисията по здравеопазването към Народното събрание на Република България – участваща

Г-н Вежди Рашидов,

Председател на Комисията по културата и медиите към Народното събрание на Република България – участваща

Г-жа Менда Стоянова,

Председател на Комисията по бюджет и финанси към Народното събрание на Република България – участваща

СТАНОВИЩЕ

От

„Българска телекомуникационна компания“
ЕАД

ОТНОСНО: Законопроект за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите с вносител Министерски съвет (сигнатура 902-01-60 с дата на постъпване 06.11.2019 г.)

УВАЖАЕМИ Г-Н КЪНЕВ,

Във връзка с публикуван на електронната страница на Народното събрание на Република България Законопроект за изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите (наричан по-долу за краткост „Законопроект“), предоставяме на Вашето внимание становището и предложенията на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК) по представения Законопроект. Моля да разгледате становището на БТК ЕАД и при възможност да бъдат направени промени в Законопроекта, предвид аргументите, изложени по-долу:

Високо оценяваме усилията на държавата да даде по-добра гаранция на потребителските права, като осигури ефективно сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството в тази сфера. Качествената защита на правата на потребителите и разумните средства за прилагането ѝ са в интерес както на самите потребители, така и на коректните търговци на европейския предпоставя успешното разгръщане на потенциала за предлагане на полезни и качествени продукти и услуги. В тази връзка идентифицирахме следните възможности за подобряване на Законопроекта и правим своите предложения за изменението му:

1. Принципно искане за конкретизация на основанията за премахване на съдържание и ограничаване на достъпа до онлайн интерфейс в чл. 190ж, ал. 3

Чл. 190ж от ЗЗП (проект) не посочва резултата, който се цели с коригирането и ограничаването на онлайн интерфейса и заличаването на домейна на търговеца нарушител, а именно отстраняване на нарушение в интернет пространството. Естествено би било върху интерфейса на нарушителя да се посяга само ако първопричинното нарушение по ал. 3, което той не преустановява, се извършва посредством въпросния интерфейс. Така например напълно приемливо и обосновано би било прилагането на гореописаните мерки в случай че търговец публикува заблуждаваща реклама на своя сайт, но напълно непоследователно и прекомерно би било да се налага премахване на каквото и да било съдържание от сайта на търговец, чието единствено нарушение е, че не води регистър на рекламациите. Опасяваме се, че подобна дори хипотетична възможност за тълкуване на закона, макар и причинена от празнота в текстовете, би била оценена от гражданите и бизнеса като форма на неоправдано посегателство върху цял сегмент за търговска реализация.

По тази причина бихме искали да препоръчаме следната редакция на **чл. 190ж, ал. 3 ЗЗП (пр.)**:

Компетентните органи по чл. 190г, т. 2 – 11 отправят писмено искане до Комисията за защита на потребителите за предприемане на действия по ал. 2, когато предприетите от тях действия по прилагане на законодателството, предвидени в чл. 9, пар. 4, бук „а“ - „е“ на Регламент (ЕС) 2017/2394, не са довели до преустановяване или забрана на нарушението, извършвано чрез публикуване и поддържане на съдържание в онлайн интерфейса на търговеца, или до предотвратяването на риска от сериозни вреди на колективните интереси на потребителите. Искането следва да бъде мотивирано, да посочва конкретно съдържание в онлайн интерфейса на търговеца, което е в нарушение на закон от изброени в чл. 190г, и да се отнася само до онлайн интерфейс, чрез който се извършва нарушението по изречение първо.

2. По § 9 относно създаването на чл. 230 в, 230г и 230д

Проектът на чл. 230б ЗЗП предвижда санкция в размер от 1000 лв. до 5000 лв. за търговец, който не изпълни решение на Комисията по чл. 190ж, ал. 4.

Проектът на чл. 230в, чл. 230г и 230д ЗЗП предвижда санкция от 1000 лв. до 5000 лв. за първо нарушение и санкция в двоен размер при повторно нарушение за предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доставчик на хостинг услуги и регистратор на домейн, които не изпълнят заповед на Комисията по чл. 190ж, ал. 5 или 6 ЗЗП (пр.).

При сравнение между двете санкционни разпоредби намираме за несправедлив размерът на санкцията за лицата, нарушили последващи актове на комисията, спрямо размера на санкцията за лицата, нарушили първоначални актове.

Видно от логическата верига на действия (нарушения и мерки) на чл. 190ж ЗЗП (пр.) основното нарушение, срещу което биват предприемани всички последващи мерки, е изначалното нарушение на търговеца. Когато то се реализира посредством сайт, приложение или друг тип онлайн интерфейс на търговеца, пред компетентните органи се открива нова възможност за въздействие върху правонарушителя, а именно тази от чл. 190ж, ал. 4 и следващите от ЗЗП (пр.). Тук отново основното задължение е това на търговеца да отстрани нередностите от своя сайт, като премахне съдържание или отправи предупреждение при неговото посещаване от потребителите. Главният виновник за обществено опасната ситуация е самият търговец, който е в нарушение на потребителското законодателство, и именно пределите на неговото наказание би следвало да служат за определяне на санкциите за следващите по веригата от неизпълнения. Като далеч по-тежка би трябвало да се оценява неговата отговорност спрямо тази на производните нарушители (домейн регистратори, телекомуникационни оператори, доставчици на хостинг) и последните би следвало да търпят по-лека санкция от тази, определена за първичния нарушител. В мотивите към Законопроекта не са дефинирани фактори, които да повишават степента на обществената опасност на нарушенията, засегнати в чл. 230в, чл. 230г и чл. 230д ЗЗП (пр.), до нивото на тази на нарушението по чл. 230б, а и такива не бяха идентифицирани при независимия ни анализ.

Не на последно място, намираме за неоправдано удвояването на размера на санкциите, които се налагат на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, доставчиците на хостинг услуги и регистраторите на домейни при повторност на нарушението. Молим да отчетете, че срокът за реакция на един интернет доставчик при издадена заповед по чл. 190ж, ал. 5 ЗЗП (пр.) е изключително кратък (3 дни) и се брои от публикуването на заповедта. Успоредно с това, субектите от категориите по чл. 190ж, ал. 5 и 6 ЗЗП (пр.) трансферират милиони сайтове, поради което повторността за тях е много по-лесно постижима. Предвид това, презумпцията за повишена обществена опасност и за необходимост от повишени размери на наказанията е неприложима за цитирания кръг субекти и не бива с лека ръка да се залага в закона.

С оглед изложеното предлагаме санкциите по чл. 230в, 230г и 230д да бъдат определени в границите между 500 лв. и 2500 лв., като отпадне удвоеният размер на санкциите при повторност.

3. Предложение за допълнение на чл. 190ж във връзка с установена противоположна практика в онлайн среда

През последните няколко месеца в центъра за обслужване на клиенти на БТК зачестиха сигналите от наши потребители за сайтове, невярно презентирани като сайтове на БТК, чрез които се извършват опити за измама.

За пример представяме обобщена информация за случаите, регистрирани през последната седмица със сходни оплаквания: При посещение на различни сайтове (например www.youtube.com, www.ue-varna.bg, www.envymovies.com и др.) в отделен прозорец на брауъра на потребителя се зарежда анкета, за която се твърди, че се провежда от VIVACOM (търговското наименование на БТК). След попълване на анкетата посетителят бива подканен да избере телефон като награда, да даде мейл и парола, както и да попълни данни за кредитна/дебитна карта и да нареди плащане.

Описаните случаи са проверени и се установи, че името VIVACOM се ползва без знанието или одобрението ни за създаване на необходимата степен на доверие у крайните клиенти на оператора с цел събиране както на лични данни, така и на данни за ползваните банкови карти. Впечатление прави фактът, че името VIVACOM се ползва само в опитите за осъществяване на контакт с клиенти на оператора, т.е. извършителите ползват името след проверка на кой оператор е предоставен съответния IP-адрес.

Същевременно БТК не провежда анкетна кампания с подобни параметри, не е провеждало томболи и не предлага подаръци по описаните начини. Операторът не е упълномощавал което и да е трето лице да извършва подобни инициативи от името на VIVACOM. При отчитане на последното единственият извод е, че става въпрос за опит за измама (т.нар. phishing), при който съдържанието, поместено на определени сайтове, измамно се презентира като изходящо от VIVACOM и посетителите биват подведени да дадат свои лични и банкови данни. Служители на дружеството своевременно подадоха сигнали до специализирания отдел „Киберпрестъпност“ при ГДБОП-МВР.

Както е известно, при подобен тип измамни phishing схеми обичайно използват един или няколко домейна, които притежателите им сменят на кратки интервали от по няколко часа. Тази съществена особеност при извършване на деянието значително затруднява установяването и локализирането на извършителите.

Доколкото ни е известно, описаната схема е често срещана и българските потребители регулярно биват засипвани в интернет пространството от фалшиви оферти, използващи доверието им към утвърдените търговци на българския пазар и целящи противозаконно събиране на лични данни и дори източване на банкови сметки. На практика потребители на услуги на коректен търговец биват въведени в заблуждение, по правило от лица извън пределите на България и на Европейския съюз, че кореспондират със своя доставчик.

В светлината на горното бихме искали да предложим в ЗЗП да бъде включена възможност за Комисията за защита на потребителите да въздейства срещу така описаната противозаконна практика. Като примерен вариант на редакция представяме включването на нова **ал. 11 в чл. 190ж ЗЗП (пр.):**

Комисията за защита на потребителите издава заповед по ал. 5 и по сигнал с достатъчно доказателства, че трето лице осъществява неоторизиран контакт с потребителите на даден търговец от негово име чрез онлайн интерфейс, използвайки фирмата, търговското му наименование, търговската му марка или друг негов отличителен знак, след получено писмено становище от търговеца.

Молим да разгледате становището и конкретните предложения на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД.

С уважение



Иво Златев,
Главен юридически директор на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД