



ЗАПОВЕД

№
гр. София 2024 г.

На основание чл. 68л, ал. 1 във връзка с чл. 68в и чл. 68г, ал. 4, вр. с чл. 68е, ал. 2, предложение III-то от ЗЗП; съгласно чл. 5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и индустрията и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите по т. 1, съгласно Протокол № 26/04.09.2024 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„ТИ БИ АЙ БАНК“ ЕАД, ЕИК 131134023, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, предложение III-то от Закона за защита на потребителите, като търговецът не предоставя своевременно на интернет страницата <https://tbibank.bg> съществена информация относно таксуването на разговор при обаждане на телефонен номер 0700 17 571.

МОТИВИ:

В КЗП постъпи сигнал с вх. № С-03-3645/31.07.2024 г. от потребител, който посочва следно:

„Искам да подам сигнал срещу ТВИ банк, които без информиране на клиентите си таксуват потребителите на телефонния им номер за Център за обслужване на клиенти на телефон 0700 17 571 / *8242 с повече от 20 стотинки на минута. Никъде на страницата им, нито по телефона дава информация за стойността на услугата, която се равнява на импулсен телефон. Така аз се сдобих на 3 юли със сметка около 20 лева над обичайната за месеца след 30 минути чакане да се свържа с техен оператор. Сумата ми бе потвърдена от оператор на Виваком. Нелоялна практика е да НЕ даваш информация, че клиентите плащат по-скъпо, а некоректно - да ги държиш по-дълго, за да им натрупаш сметка. Надявам се да проверите какво налага липсата на информация и "дрането на кожа" на собствените им клиенти.“

По повод постъпилия сигнал, експерти от дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние“ извършиха проверка на посочените факти и обстоятелства, като е отворена интернет страницата <https://tbibank.bg/>.

В секция „Контакти“ дружеството е предоставило следната информация:

ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

0700 17 571 / *8242

Понеделник до Петък – 09:00 до 18:00

Събота и Неделя – 10:00 до 15:00

(+359) 281 63 900

Телефон за обслужване на клиенти от чужбина

24/7 чат

В мобилното приложение

ЦЕНТРАЛЕН ОФИС

1421 София, България,

ул. Димитър Хаджикоцев 52-54

На 26.08.2024 г., в хода на проверката, от експертите на дирекцията е направено контролно прозвъняване на телефон номер 0700 17 571. Прослушано е съобщението, което ТВИ банк предоставя на потребителите, като в същото не се съдържа информация относно тарифирането на разговора, както и че цената на обаждането зависи от тарифния план на потребителя.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 26/04.09.2024 г., че „ТИ БИ АЙ БАНК“ ЕАД, ЕИК 131134023, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, предложение III-то от Закона за защита на потребителите, като търговецът не предоставя своевременно на интернет страницата <https://tbibank.bg> съществена информация относно таксуването на разговор при обаждане на телефонен номер 0700 17 571.

При извършената проверка е установено, че при набиране на телефонен номер 0700 17 571/*8242, при контролно повикване, извършено от експерти на КЗП, дружеството „ТИ БИ АЙ БАНК“ ЕАД не предоставя информация, че разговорът ще бъде таксуван според тарифния план на потребителя.

Дружеството не предоставя данни относно обстоятелството, че обаждането на потребителя към посочения на интернет страницата телефон за контакти с търговеца:

0700 17 571, би могло да доведе до допълнителни разходи, което представлява прикриване на съществена информация.

Въпреки че дружествата, използващи за контакт с клиентите си номер от типа 0700 нямат финансов интерес от многобройни и/или продължителни разговори с тях или задържането им „на изчакване“ на линията, тъй като таксите от използването на тези номера постъпват в приход на мобилния оператор, чиито абонати набират номер 0700, а не в приход на дружествата, ползвателите на услугите на сайта <https://tbibank.bg> следва да са своевременно предупредени за възможността да бъдат таксувани допълнително от операторите, тъй като цената на разговора се определя от индивидуалния тарифен план на потребителя.

В случай, че ползвателите на услугите на сайта са предупредени за това обстоятелство, те биха имали възможност да изберат някой от другите начини за връзка с дружеството, а именно: изпращане на запитване чрез 24/7 чат или съобщение по имейл.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованото лице за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез Председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Заповедта се състои от 3 /три/ страници.



МАРИЯ ФИЛИПОВА

Председател на Комисията за защита на потребителите