

# РЕШЕНИЕ

№ 3279

гр. София, 17.11.2022 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**СОФИЙСКИ ГРАДСКИ СЪД, ВЪЗЗ. III-Б СЪСТАВ**, в публично заседание на четвърти октомври през две хиляди двадесет и втора година в следния състав:

Председател: Теменужка Симеонова

Членове: Хрипсима К. Мъгърдичян  
Яна Ем. Владимирова

при участието на секретаря Михаела Огн. Митова  
като разгледа докладваното от Хрипсима К. Мъгърдичян Въззивно гражданско дело № 20221100502514 по описа за 2022 година

Производството е по реда на чл. 258 и сл. ГПК.

С решение от 09.08.2021 год., постановено по гр.дело №44094/2020 год. по описа на СРС, ГО, 27 с-в, е признато за установено по предявения от С. И. Ж. срещу „Т.Б.А.Б.“ ЕАД иск с правно основание чл. 26, ал. 1, пр. 1 ЗЗД вр. с чл. 146, ал. 1 ЗЗП и чл. 10а ЗПК, че клаузата на чл. 7.1 от договор за потребителски кредит №7001017447 от 29.07.2019 год., сключен между страните, е нищожна; „Т.Б.А.Б.“ ЕАД е осъдено да заплати на С. И. Ж. по искове с правно основание чл. 55, ал. 1 ЗЗД и с правно основание чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД вр. с чл. 52 ЗЗД сумата от **466.89 лв.**, представляваща подлежаща на връщане като заплатена от ищцата без основание, поради нищожността на клаузата на чл. 7.1 от горепосочения договор, ведно със законната лихва, както следва: върху сумата от 200 лв., считано от 09.09.2020 год. до окончателното ѝ изплащане и върху сумата от 266.89 лв., считано от 24.06.2021 год. до окончателното ѝ изплащане и сумата от **3 000 лв.**, представляваща обезщетение за неимуществени вреди – претърпени негативни емоции, поради неизпълнение на задължения на ответника по горепосочения договор, изразяващо се в неразглеждане на искания на ищцата за прилагане на Механизъм №1, неуважаване на искането за отсрочване на задълженията и прилагане на частния мораториум спрямо нея, в нарушение на Реда за отсрочване и уреждане на задължения, утвърден от БНБ и Насоките на ЕБО, ведно със законната лихва върху тази сума, считано от 09.09.2020 год. до окончателното ѝ изплащане, като искът по чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД вр. с чл. 52 ЗЗД е отхвърлен в останалата му част до пълния предявен размер от 6 000 лв. и ответникът е

осъден да заплати, както следва: на ищцата – на основание чл. 78, ал. 1 ГПК направените разноски по делото в размер на 336 лв. и на адв. И. Д. – сумата от 700 лв., представляваща възнаграждение за безплатно процесуално представителство по чл. 38, ал. 2 ЗА.

Срещу решението в частта му, в която са уважени предявените искове, е подадена в законоустановения срок по чл. 259, ал. 1 ГПК, въззивна жалба от ответника „Т.Б.А.Б.“ ЕАД. Жалбоподателят поддържа, че с доклада по делото първоинстанционният съд бил квалифицирал предявения иск за неимуществени вреди по чл. 49 вр. с чл. 52 ЗЗД и разпределил доказателствената тежест, а с обжалваното решение била променена квалификацията на тази претенция, като СРС приел, че това не нарушава процесуалните права на банката, тъй като между страните било безспорно съществуването на облигационно правоотношение по договор за кредит. При изменената квалификация обаче ответникът трябвало да установява изпълнението на договора, респ. дали е негово задължение прилагането на Механизъм 1 по Реда за отсрочване на задължения. По съществуто на спора следвало да има предвид клаузата на чл. 25.16 от сключения между страните договор, уговорена в съответствие с чл. 10, ал. 1 ЗПК. Неправилно СРС бил приел, че изменението на договора за кредит може да се извърши не в писмена форма и взаимно съгласие, а с едностранно волеизявление на кредитополучателя, доколкото публикуването на Реда за отсрочване в интернет страницата на банката представлява „своеобразна публична оферта“, отправена до неограничен кръг от клиенти и с нейното приемане от клиент, банката се счита „обвързана от предложението си и следва да зачита правните последици“. Прилагането на механизма обаче било двустранна сделка и банката имала право да откаже нейното сключване. Подходът в разпоредбите на т. 2.1, т. 2.5 и т. 6.1 от Реда за отсрочване наподобявал публична покана по смисъла на чл. 290 ТЗ. Това означавало, че отсрочването, което по същността си представлявало изменение на договора за кредит, можело да бъде постигнато едва след като кредитополучателят отправи конкретна оферта /искане/ към банката в рамките на очертаните общи параметри и чрез избор на конкретен механизъм, която след това да бъде приета от банката. Според изричното правило на т. 6.1 от Реда за отсрочване, изборът на конкретен механизъм за отсрочване се решавал по взаимно съгласие на кредитора и кредитополучателя. Сключеният между страните договор бил потребителски и се уреждал от ЗПК, който нормативен акт бил специален по отношение на ТЗ, а и дори кредитът да не бил потребителски, то по отношение на него се прилагали специалните разпоредби на ЗКИ. Следвала да се има предвид т. 4 от изявление от 25.03.2020 год. на Европейския банков орган /ЕБО/. Прилагането на всеки един от описаните в Реда за отсрочване механизми предвиждал изменение на действащия погасителен план между страните, като този ред не уреждал момента, от който ще се прилага избрания от клиента механизъм – при наличие на просрочия на клиента, които предхождат датата на подаване на искането за прилагане на механизма, клиентът не може да избира отсрочването да се прилага занаяпред – т. 2.6; срокът за който ще се прилага отсрочването – срокът се определял по избор на клиента, но от избора на срока зависела и промяната в погасителния план; размера на погасителната вноска и новия срок за погасяване на задълженията по договора за кредит – размерът на погасителната вноска бил в пряка зависимост от периода на

отсрочването и размера на отсрочената сума – оставащите погасителни вноски щели да бъдат в размер, различен /по-голям/ от погасителните вноски, уговорени при сключването на договора. Освен това банката била длъжна да предостави на своите клиенти измененията в условията на договора само в писмена форма – т. 6.1. Следователно между страните не се прилагал Механизъм 1 от Реда за отсрочване поради липсата на подписан анекс, удостоверяващ постигането на взаимно съгласие, поради което и банката не била извършила нарушение на свое договорно задължение, респ. не носела отговорност за причинени на ищцата вреди. Ето защо моли решението на СРС да бъде отменено в обжалваната му част, а исковете – отхвърлени. Претендира и присъждането на направените разноски по делото.

Ответницата по жалбата С. И. Ж. счита, че решението на СРС следва да бъде потвърдено в обжалваната от ответника част. Поддържа, че във въззивната жалба липсвали конкретни оплаквания срещу обжалваното решение в частта му по исковете за нищожност и по чл. 55, ал. 1 ЗЗД. Нормата на чл. 10а ЗПК била правилно приложена. Освен това оспорената клауза противоречала на чл. 10а, ал. 4 ЗПК. С решението си СРС бил променил квалификацията на предявения иск за неимуществени вреди, но не бил допуснал нарушение на материалния закон като уважил тази претенция. Претендира и присъждането на направените разноски по делото.

Срещу решението в частта му, в която е отхвърлен предявения иск по чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 вр. с чл. 52 ЗЗД, е подадена в законоустановения срок по чл. 263, ал. 1 ГПК насрещна въззивна жалба от ищцата С. И. Ж.. Жалбоподателката поддържа, че първоинстанционният съд бил допуснал процесуално нарушение като изменил вече определената правна квалификация на претенцията. С молба от 13.05.2021 год., наред със заявеното основание на иска, ищцата била посочила, че търпените от нея неимуществени вреди се изразяват в негативни емоции, душевни терзания, безпокойство, дискомфорт, отчаяние, изпитан страх, тревожност, загуба на време, причинени от неизпълнението на процесния договор за кредит във връзка с неразглеждането на исканията ѝ за прилагането на Механизъм 1, невземането на решение от страна на банката по исканията ѝ за отсрочване и уреждане на задължения, утвърдени от БНБ и Насоките на ЕБО, начисляването на наказателни лихви, без такива да са дължими /в противоречие със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение/, отнасяне на задълженията ѝ в просрочие. Редът за отсрочване следвало да се разглежда като общи условия към договора за кредит, които са задължителни в отношенията между страните. Първоинстанционният съд бил допуснал нарушение на нормата на чл. 52 ЗЗД. Независимо от това, че размерът на неимуществените вреди се определял по справедливост, налице били обективни критерии, които следвало да бъдат взети предвид при определянето му. В случая по делото били представени многобройни доказателства, че ищцата за продължителен период от време, чрез последователни и настоятелни действия била предприела нужното за преуреждане на отношенията си с банката, като било установено нежеланието на последната да сключи Механизъм 1, като дори била въвела в заблуждение ищцата и нито в един момент не била заявила категоричното си решение във връзка с искането на ищцата. Доказани били негативните преживявания на ищцата.

Следвало да бъде обсъдени и кредитирана представеното по делото кореспонденция с трети лица. Ето защо моли решението на СРС да бъде отменено в обжалваната му част, а искът – изцяло уважен. Претендира и присъждането на направените разноски по делото.

Ответникът по жалбата „Т.Б.А.Б.“ ЕАД счита, че решението на СРС следва да бъде потвърдено в обжалваната от ищцата част. Поддържа, че Редът за отсрочване на можело да бъде приет като част от договора за кредит, тъй като същият се прилагал за един специфичен срок – на извънредното положение; с него била предоставена възможност, само за този период, експозициите на кредитните институции /банките/ към кредитополучатели да не бъдат квалифицирани със статус „закъснение“ или „загуба“ и се позволявало на банките да не заделят допълнителни средства за покриване на бъдещи загуби от неплатени кредити, като запазвали „положителна“ кредитна история на кредитополучателите; този ред бил приет от Асоциацията на банките в България и бил утвърден от БНБ, като той не можел да измести клаузите на договора за кредит, нито тези на ЗПК относно формата на договора – писмена, поради което с оглед т. 6.1 банката била задължена да представи на своите клиенти измененията в условията на договора за кредит само в писмена форма. Следователно за прилагането на който и да е Механизъм от Реда за отсрочване трябвало да има писмено споразумение между двете страни по договора, като видно било от доказателствата по делото, че ищцата не била дала необходимото съдействие /не била положила дължимата грижа/, за да даде своето съгласие за търсеното изменение на договора за кредит. Всички действия на банката били съобразени с действащото законодателство и сключения договор за кредит. Банката не била нарушила договорни клаузи, защото Редът за отсрочване не бил част от договора за кредит, в чл. 25.16 от същия страните били уговорили изрично начина на изменение на договора – по взаимно съгласие, изразено в писмен вид.

Софийски градски съд, след като прецени събраните по делото доказателства и взе предвид наведените във въззивната жалба и в насрещната въззивна жалба пороци на атакувания съдебен акт и възраженията на всяка от насрещните страни, намира за установено следното:

Предявени са за разглеждане иски с правно основание чл. 26, ал. 1, пр. 1 ЗЗД вр. с чл. 146, ал. 1 ЗЗП вр. с чл. 10а ЗПК, с правно основание чл. 55, ал. 1 ЗЗД и с правно основание чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД вр. с чл. 52 ЗЗД.

Съгласно разпоредбата на чл. 269 ГПК въззивният съд се произнася служебно по валидността на решението, а по допустимостта – в обжалваната му част, като по останалите въпроси е ограничен от посоченото в жалбата.

Настоящият съдебен състав приема, че първоинстанционното решение е валидно и допустимо в обжалваните части, но е частично неправилно.

Във връзка с оплакванията в жалбите следва да бъде посочено на първо място, че основанието на иска се определя от фактите и обстоятелствата, при осъществяването на които правният субект е претърпял вреда. Ако увреждането е в пряка причинна връзка с пълното неизпълнение /не е престирано нищо; изпълнението е безполезно за кредитора/; неточното изпълнение /това, което се отклонява от дължимото в количествено и/или

времево отношение/ или лошото изпълнение /всеки друг вид неточно изпълнение, а в тесен смисъл некачествено изпълнение/ на задължение по договор, то и отговорността, включително и обезщетението за изправната страна, са следствие на договорното правоотношение. Когато обаче увреждането не е резултат от неосъществяване на очакван резултат по едно съществуващо облигационно правоотношение, а от неизпълнение на общото задължение на всеки към всички, произтичащо от закона, да не се вреди другиму, тогава отговорността е деликтна. И при договорната отговорност, и при деликтната отговорност, основанието за търсене на обезщетение за вреди е неизпълнението на съществуващ дълг.

По принцип наличието на договор между страните не изключва деликтната отговорност, ако вредата е настъпила не от неизпълнение на задължения по договора, а от факти и обстоятелства, осъществяващи фактическия състав на деликт – нарушаване на общото задължение да не се вреди другиму. В този смисъл е и Тълкувателно решение № 54/1986 год. на ОСГК на ВС, с което е прието, че договорната отговорност не отменя общото законно задължение, установено в разпоредбата на чл. 45 ЗЗД /в този смисъл виж Решение № 547 от 31.07.2010 год. на ВКС по гр. дело № 1025/2009 год., IV г. о, ГК, Решение № 188 от 15.06.2012 год. на ВКС по гр. дело № 1122/2011 год., III г. о., ГК, Решение № 462 от 11.04.2016 год. на ВКС по гр. дело № 1474/2015 год., IV г. о., ГК/.

Макар че е общоприето, че уредбата на деликта се отнася към уредбата на договорното неизпълнение като общ закон към специален закон /специалното при договорната отговорност е, че освен общите предпоставки на деликта – поведение, противоправност, вина, вреда и връзка между поведението и вредата, тя съдържа и един допълнителен елемент – противоправността да произтича от неизпълнение на задължение, възникнало по силата на договор/, както и че уврежданият /ищецът/ не може да избира по-благоприятните за себе си последици от деликта /обезщетението може само да бъде намалено – чл. 51 ЗЗД; солидарна отговорност при множество деликвенти – чл. 53 ЗЗД; отговорност за действия на трети лица – чл. 47, ал. 2, чл. 48, ал. 1 и 2 и чл. 49 ЗЗД, както и множество специални закони; началото на забавата е от момента на увреждането – чл. 84, ал. 3 ЗЗД; началото на давността е от момента на установяването на дееца – чл. 114, ал. 3 ЗЗД; давностен срок – пет години – чл. 110 ЗЗД; прихващане срещу вземането за съответната вреда – ако деликтът е умишлен – само със съгласие на кредитора – чл. 105 ЗЗД; обективна /стриктна, безвиновна, за другиго/ отговорност – деца, запрети лица, отговорност на производителя, вносителя и търговеца по ЗЗП, на държавата за вреди от нейни служители, за вещи и животни и особености при принудителното изпълнение – отпада несеквестрируемостта по отношение на някои обекти – чл. 445, ал. 2, т. 1 ГПК/ и да лиши ответника от защитата, която му дава правовия ред, следва да се има предвид, че договорната отговорност изключва деликтната отговорност само ако е налице един и същ фактически състав, който може да се подведе както под уредбата на договорното неизпълнение /чл. 79 ЗЗД/, така и под правилата на деликта /чл. 45 ЗЗД/. Няма конкуренция, а напротив – паралелно и независимо съществуване на договорна и деликтна отговорност в случаите, когато всяка една от тези отговорности произтича от различни

юридически факти. А такива различни факти са налице, когато при и по повод изпълнението на договор са причинени вреди.

В разглеждания случай изложените в исковата молба обстоятелства, при осъществяването на които е настъпило увреждането, сочат на договорно неизпълнение – ищцата твърди, че между страните е съществувала облигационна връзка – договор за потребителски кредит, по отношение на който е бил приложен Редът за отсрочване и уреждане на задължения, утвърден от БНБ и Насоките на ЕБО, като претендираните от нея неимуществени вреди са настъпили в резултат на неизпълнение на задължения на ответника, изразяващо се в неразглеждане на исканията ѝ за прилагане на Механизъм №1, неуважаване на искането ѝ за отсрочване на задълженията и прилагане на частния мораториум в нарушение на горепосочения ред. Следователно, доколкото не се касае за неизпълнение на общото задължение, произтичащо от закона, да не се вреди другиму, то въззивният съд приема, че спорното право намира своето правно основание в чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД.

Според задължителните за съдилищата разяснения, дадени с т. 2 от Тълкувателно решение № 1/2013 год. на ВКС по тълк.дело № 1/2013 год., когато въззивният съд прецени, че дадената от първата инстанция квалификация е неправилна, вследствие на което на страните са били дадени непълно и/или неточни указания относно подлежащите на доказване факти, той следва служебно да обезпечи правилното приложение на императивна материалноправна норма, като даде указания относно подлежащите на доказване факти и необходимостта от ангажиране на съответни доказателства.

Независимо от това, че в частност правната квалификация на предявения иск за неимуществени вреди – чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД, е променена едва с обжалваното решение /в изготвения доклад по делото по чл. 146 ГПК претенцията е квалифицирана като такава за деликтно обезщетение – чл. 49 вр. с чл. 52 ЗЗД/, СГС намира, че допуснатото от първоинстанционния съд процесуално нарушение не е съществено, тъй като не е довело до нарушаване или ограничаване на гарантираното от закона право на защита на страните в процеса – дадените указания във връзка с доказателствената тежест и необходимостта от ангажиране на доказателства не са непълни и неточни – виж раздел III.1.3 от доклада, предвид посочените вече по-горе разлики между елементите от фактическите състави на договорната отговорност и деликтната отговорност и доколкото възникването на облигационно правоотношение по договор за потребителски кредит е безспорно между страните и е било прието от СРС за ненуждаещо се от доказване – виж раздел III.2 от доклада.

**По отношение на исковете по чл. 26, ал. 1, пр. 1 ЗЗД вр. с чл. 146, ал. 1 ЗЗП вр. с чл. 10а ЗПК и по чл. 55, ал. 1 ЗЗД:**

Безспорно е във въззивното производство, че на 29.07.2019 год. между страните е бил сключен договор за потребителски кредит №7001017447, по силата на който ответникът /банката/ предоставил на ищцата кредит в размер на 7 000 лв., като същата се задължила да го върне в срок до 05.08.2021 год., ведно със застрахователна премия в размер на 1 119.89

лв. и еднократна такса за оценка на риска в размер на 974.39 лв. /която съгласно чл. 7.1 е установено, че се дължи в деня на подписване на кредита, като се финансира от кредитора и се възстановява от потребителя/, както и възнаградителна лихва при годишен лихвен процент от 28.49 % /или общо сумата от 12 034.95 лв./ – на 24 равни месечни погасителни вноски, съгласно погасителен план, обективиран в чл. 11.2 от договора.

Не се спори също така, а и е установено въз основа на заключението по допусната и изслушана в първоинстанционното производство съдебно-счетоводна експертиза, което при преценката му по реда на чл. 202 ГПК подлежи на кредитиране, че при отпускане на кредита формираният дълг на ищцата бил в общ размер на 9 094.28 лв., включващ и сумата от 974.39 лв. – такса за оценка на риска. Първите 7 месечни погасителни вноски били заплатени от ищцата /към 26.03.2020 год./, като включвали и сумата от 466.89 лв. – такса за оценка на риска /т.е. посочената сума била погасена с направените вноски/.

Автономията на волята на страните да определят свободно съдържанието на договор е ограничена от разпоредбата на чл. 9 ЗЗД в две посоки: съдържанието на договора не може да противоречи на повелителни норми на закона, а в равна степен и на добрите нрави, което ограничение се отнася както до гражданските сделки, така и за търговските сделки /чл. 288 ТЗ/, като за спазването им съдът следи служебно – виж и задължителните за съдилищата разяснения, дадени с т. 3 от Тълкувателно решение № 1/2009 год. на ВКС по тълк.дело № 1/2009 год., ОСТК и с т. 1 от Тълкувателно решение № 1/2013 год. на ВКС по тълк.дело № 1/2013 год., ОСГТК.

Процесният договор за потребителски кредит е сключен при действието на Закона за потребителския кредит – Обн., ДВ, бр. 18 от 05.03.2010 год., в сила от 12.05.2010 год., като регламентацията му се съдържа в нормата на чл. 9. Нормите на Закона за потребителския кредит /ЗПК/ са повелителни.

Настоящият съдебен състав приема, че клаузата за заплащане на еднократна такса за оценка на риска противоречи на нормата на чл. 10а, ал. 2 ЗПК, тъй като е свързана с действия по усвояването и управлението на кредита, които са част от дейността на кредитора по предоставянето на кредита. Целта на таксите и комисионните по смисъла на чл. 10а, ал. 1 ЗПК е да се покрият административните разходи на кредитора при предоставяне на допълнителни услуги, свързани с договора за потребителски кредит, но различни от основната услуга по предоставяне на кредит. А отделно от това следва да се посочи, че действията по актуализиране на наличната финансова информация за потребителя след сключването на договора за потребителски кредит са свързани с управлението на кредита /управлението на риска/, във връзка с което кредиторът не може да изисква заплащането на такси и комисионни на основание чл. 10а, ал. 2 ЗПК.

Следователно клаузата на чл. 7.1 от процесния договор е нищожна – чл. 26, ал. 1, предл. 1 ЗЗД, а сумата от 466.89 лв. се явява платена от ищцата при начална липса на основание, поради което и релевираните претенции се явяват основателни, както законосъобразно е приел и първоинстанционният съд.

**По отношение на иска по чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 вр. с чл. 52 ЗЗД:**

Както вече бе посочено по-горе, по делото е безспорно, че между страните е съществувало облигационно правоотношение по договор за потребителски кредит, сключен на 29.07.2019 год. Установено е също така въз основа на заключението по съдебно-счетоводната експертиза, че към 26.03.2020 год. ищцата била погасила всички дължими до този момент задължения за главница и лихва, в т.ч. и просрочените, като просрочието не надхвърляло 90 дни към 01.03.2020 год. Считано от 05.04.2020 год. – падежът на 8-та месечна погасителна вноска ищцата изпаднала в просрочие, което продължавало и към момента на изготвяне на заключението.

Установено е по делото въз основа на събраните доказателства, че на 07.04.2020 год. ищцата подала молба до ответника №ТС518083, с която отправила искане, във връзка с проведен разговор за преуреждане на отношенията по процесния договор, да ѝ бъде предоставен вариант на споразумението или анекса, който се предлага на посочен имейл адрес, като е помолила да се приеме, че поради настъпилите извънредни обстоятелства около COVID-19 е била освободена от работа и затруднена да заплаща месечните си вноски и следва банката да приеме облекченията по изплащане на кредита, като облекченията съответстват на правилата на банката за изплащането на кредитите в извънредното положение, одобрени от БНБ.

На 24.04.2020 год. ищцата подала молба до ответника №ТС522632, с която заявила желанието си да се ползва от предложените от банката облекчения по Механизъм № 1 за отсрочване на главница и лихва за срок от 6 месеца – включващо вноските за 6 месеца, считано от м.април 2020 год., съгласно изготвен нов погасителен план за срок от 6 месеца по-дълъг от първоначалния.

Видно е от писмо с изх.№БНБ-37958 от 16.04.2020 год., че БНБ уведомила ответника, че в БНБ е постъпила жалба от 13.04.2020 год. от ищцата, в която били поставени въпроси, които имат отношение към Реда за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества – финансови институции във връзка с извънредното положение, като било указано да бъде предоставен на ищцата отговор по поставените въпроси. В тази връзка с писмо изх.№0700/0911 от 30.04.2020 год. ответникът уведомил БНБ, че на 07.04.2020 год. е постъпило заявление от ищцата, като от страна на банката били предприети възможните адекватни на ситуацията действия за удовлетворяването им като за целта били извършени няколко неуспешни опити за контакт с ищцата по телефон и имейл, като приложил отговор до ищцата изх.№0200/8983 от 24.04.2020 год., ведно с молбите на ищцата от 07.04.2020 год. и 24.04.2020 год.

Като доказателства по делото са приети 17 кратки текстови съобщения, изпращани от номер 7001017447 през периода от 10.04.2020 год. до 09.07.2020 год., с които ищцата се уведомявала, че по договор №7001017447 има неплатени вноски, както и общият размер на дължимата сума с искане за незабавно плащане.

Приета е и електронна кореспонденция между страните /електронен адрес на ответника [tcall\\_center@tbbank.bg](mailto:tcall_center@tbbank.bg), от която е видно, че на 06.04.2020 год. ищцата отправила молба, във



връзка с проведен разговор за преуреждане на отношенията по процесния договор, да и бъде предоставен вариант на споразумението или анекса, който предлага да се сключи на посочен имейл адрес, като посочила, че поради настъпилите извънредни обстоятелства около заразата с COVID-19 била освободена от работа и била затруднена в изплащане на месечните вноски, поради което банката следвало да приеме облекчения по изплащане на кредита, които съответстват на правилата на банката за изплащане на кредитите в извънредно положение, одобрени от БНБ; на 15.04.2020 год. на електронния адрес на ищцата [siyana.zhelyazkova@hotmail.com](mailto:siyana.zhelyazkova@hotmail.com) бил върнат автоматичен отговор от сайта на ответника [tnoreply@tbibank.bg](mailto:tnoreply@tbibank.bg); на 22.04.2020 год. ответникът уведомил ищцата, че не е успял да се свърже с нея на посочения телефон, като поискал да бъде предоставен номер на български мобилен оператор, като й съобщил, че е било обявено решение на БНБ, с което могат да се отложат месечните вноски за срок до 6 месеца, но не по-късно от 31.12.2020 год., като били посочени варианти, включително отлагане на дължимата сума за главница и лихви, че може да се избере вариант, като ищцата се свърже с ответника на посочен телефон \*8242 или 070017571; на 22.04.2020 год. ищцата уведомила ответника, че няма друг активен български телефонен номер, предвид дадената ситуация, че нидерландски телефонен номер е активен, че в началото на миналата седмица била изпратила имейл /чрез сайта/ с избран вече вариант за отлагане на плащането по кредита – отлагане на сумата по главницата, заедно с лихвата и поискала да получи отговор на „молбата за облекчение“; на 23.04.2020 год. ищцата уведомила ответника, че желае само и единствено да спазва дадените решения и указания на БНБ, без да сключва допълнителни договори за нови кредити, както и че желае да се ползва от предложените от банката облекчения по Механизъм № 1 за отсрочване на главница и лихва за срок от 6 месеца, като отсрочването включва вноските за 6 месеца, считан от м.април 2020 год.; на 01.06.2020 год. ищцата уведомила ответника, че иска само и единствено да се възползва от отсрочка по кредита.

От заключението на вещото лице по допусната и изслушана в първоинстанционното производство съдебна аудио-техническа експертиза, изготвена след оглед по чл. 204 ГПК на оптичен носител на информация, съдържащ 5 бр. фонетични /звукови/ файла /приложен на стр. 157/, което при преценката му по реда на чл. 202 ГПК подлежи на кредитиране, се установява, че на 26.03.2020 год. между ищцата и представител на ответника бил проведен разговор, в който на въпрос на ищцата във връзка с извънредното положение, й бил предложен вариант за рефинансиране на кредита с подписване на нов договор, който бил възможен, ако ищцата била в страната; на 13.04.2020 год. бил проведен разговор между представител на ответника и мъжки глас /бащата на ищцата/, като последният казал, че ищцата е в чужбина и заявил готовност да даде друг номер – холандски; на 22.04.2020 год. бил проведен разговор между представител на ответника и мъжки глас /бащата на ищцата/, като последният казал, че ищцата е в чужбина и заявил готовност да даде друг номер, при което на въпрос дали операторът е български, мъжът отговорил, че е нидерландски, при което служителят на ответника заявил, че няма как да се свържат с ищцата и помолил мъжа да предаде на ищцата да се свърже с кол-центъра на ответника; на 15.06.2020 год. между ищцата и представител на ответника бил проведен разговор, в който банковият служител

уточнил, че отделът, който се занимава със закъснения по договори, няма как да избира номера в чужбина, защото системата не го допускала, ищцата посочила, че от м.февруари се опитва да се свърже с банката и въпреки разговорите, молбите и жалбите не получила отговор, а банковият служител посочил, че по техни данни ищцата се интересуvala от отлагане на вноските, като задал въпрос какво било предложено – отлагане или рефинансиране, при което ищцата отказвала рефинансиране, доколкото нямала възможност да се прибере в България, като съобщила, че чрез интернет сайта се опитала и изразила желание да избере Механизъм №1, като на въпрос на служителя пояснила, че иска отлагане за 6 месеца, като впоследствие отново изразила желание за прилагане на Механизъм №1, по отношение на начина на сключване служителят изяснил, че доколкото ищцата звъни от чуждестранен номер, банката изпраща съобщение, което служи за подпис, като ищцата попитала дали при уточняване на параметрите има вероятност документите да бъдат изпратени на имейл, за да може да изпрати подписани документите, като служителят обяснил, че всичко се случва на момента, при което се разбрали ищцата да се обади на същия телефон; на 10.07.2020 год. бил проведен разговор между ищцата и представител на ответника, от който се установявало, че 15.06.2020 год. имало проведен разговор между ищцата и представител на ответника, при който била пусната заявка за реструктуриране, но към момента нямало резултат в системата, ищцата поискала да получи информация за „анекса“, защото не можела да го подпише без да знае какво подписва, като поискала информацията да ѝ бъде предоставена, за да знае какво подписва, а служителят на банката обяснил, че това бил осигуреният достъп за клиенти, които не били на територията на държавата и се изразявал в подписване на онлайн анекс, за което служителите запознавали с всяка една подробност клиентите по време на разговора, а ако другата страна не желала да подпише анекса по лични причини, бил личен избор и служителите не могли да съдействат по друг начин, защото нямало как да се изпрати анекс извън територията на държавата, като вариантите били два — или се подписвал анексът по телефона или се посещавал офис, като допълнил, че срокът за подписване бил изтекъл, защото бил до 22.06.

Установено е също така, че на 07.12.2020 год. по ч.гр.дело №2312/2020 год. по описа на РС-Видин в полза на ответника били издадени заповед за изпълнение на парично задължение въз основа на документ по чл. 417 ГПК /извлечение от счетоводните книги на банката договор за потребителски кредит №7001017447 от 29.07.2019 год. към 16.11.2020 год. включително, в което е посочено, че са просрочени вноски с падежни дати 05.04.2020 год., 05.05.2020 год., 05.06.2020 год., с общ размер на просрочена сума 1504.38 лв. и че на 27.10.2020 год. е обявена предсрочна изискуемост/ и изпълнителен лист срещу ищцата за сума в общ размер на 9825.14 лв., от които 6947.44 лв. – главница по договор за потребителски кредит №7001017447, 1055.30 лв. – договорна лихва за периода от 05.04.2020 год. до 27.10.2020 год., 329.20 лв. – обезщетение за забава за периода от 05.04.2020 год. до 16.11.2020 год., ведно със законната лихва върху главницата, считано от датата на подаване на заявлението – 16.11.2020 год. до окончателното изплащане, както и за направените разноси в заповедното производство в общ размер на 166.64 лв. Въз основа на изпълнителния лист срещу ищцата било образувано изпълнително дело №50/2021 год. по

описа на частен съдебен изпълнител Н., а с оглед подаденото от ищцата възражение по чл. 414 ГПК, ответникът предявил по реда на чл. 422, ал. 1 ГПК искове за установяване съществуването на вземанията, за които е била издадена заповедта за изпълнение.

От събраните гласни доказателства по делото чрез разпита на свидетеля Иво Желязков /баща на ищцата/, които при преценката им, включително по реда на чл. 172 ГПК, следва да бъдат кредитирани като ясни, последователни, убедителни и неопровергани от останалите данни по делото, се установява, че при сключване на договора за кредит ищцата предоставила на банката телефон за връзка на български оператор, който ползвала при завръщане в България /тъй като живеела от години в Нидерландия/. След въвеждане на извънредното положение, свидетелят посетил офис на ответника, като бил уведомен, че от банката били приели възможност за отлагане на кредита за 6 месеца и трябвало да се подпише нов договор, но лично лицето трябвало да присъства, за да го подпише, като нямало възможност свидетелят да подпише договора като пълномощник. Ищцата, както и свидетелят не спирала да търсят комуникация с банката, но им били предлагани неизгодни условия – лично подписване на нов договор, отпускане на по-висок кредит – за по-висока сума, което било неприемливо. Ищцата била търсена на българския телефонен номер, като свидетелят съобщавал, че тя е в Нидерландия и изразявал готовност да предостави телефонен номер, но му било заявявано, че банката няма практика да звъни в чужбина, след която свидетелят уведомявал дъщеря си, която осъществявала връзка с банката и провеждала разговори. На българския телефонен номер периодично се получавали съобщения за дължими вноски към банката. В продължение на два месеца ищцата не получавала отговор от банката, поради което тя започнала да пише имейли, молби, жалби, включително до БНБ, КЗП и др., но пак нямало отговор. Вследствие на това ищцата се чувствала смазана, дори започнала да посещава психолог в Нидерландия. Изпитвала тревожност, неспокойствие и притеснение от бъдещи съдебни действия и че ще бъде определена като „лош“ длъжник.

Според разясненията, дадени с Тълкувателно решение № 4/2012 год. по тълк.дело № 4/2012 год. на ОСГТК на ВКС, и при договорно неизпълнение може да бъде присъдено обезщетение за неимуществени вреди, доколкото те са пряка и непосредствена последица от неизпълнението и са могли да бъдат предвидени при пораждаване на задължението, а когато е установена недобросъвестност на длъжника – обезщетението е за всички преки и непосредствени вреди.

За да възникне задължение за плащане на обезщетение за договорно неизпълнение, следва да се установят следните елементи на сложен фактически състав: 1/ наличието на облигационна връзка – двустранна правна сделка, валидно договорно задължение, от което да възниква задължение за изпълнение; 2/ виновно неизпълнение /пълно или частично/ на договорното задължение; 3/ вреди /ефективни, предвидими/, настъпили от неизпълнението и 4/ причинна връзка между неизпълнението и настъпилите вреди. Тези правопораждащи вземането на изправния кредитор факти трябва да са налице кумулативно, като липсата само на един от тях е основание за отпадане на договорната отговорност за обезщетение за вреди

по чл. 82 ЗЗД.

Основният спорен между страните въпрос по същество във въззивното производство е свързан с това дали е виновно бездействие на ответника, изразяващо се в неразглеждане на исканията на ищцата за прилагане на Механизъм №1, неуважаване на искането ѝ за отсрочване на задълженията и прилагане на частния мораториум в нарушение на Реда за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества – финансови институции във връзка с предприетите от органите на Република България действия за ограничаване на пандемията от COVID-19 и последиците от тях.

В ЗПК е предвидена форма за действителност на договора за потребителски кредит, както и за всички негови изменения и допълнения – писмена, съгласно чл. 10, ал. 1 и 3, като същият е сроден, двустранен, възмезден и консенсуален /счита се за сключен от момента на постигане на съгласието/.

Несъмнено е, че в изпълнение на Насоките от 02.04.2020 год. от Европейския банков орган /ЕБО/ относно законодателните и частни мораториуми върху плащанията по кредити, прилагани с оглед кризата, предизвикана от COVID-19, които са били приети за спазване от БНБ с решение от 03.04.2020 год., последната е утвърдила на 10.04.2020 год. Ред за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества – финансови институции във връзка с предприетите от органите на Република България действия за ограничаване на пандемията от COVID-19 и последиците от тях /който ред представлява частен мораториум по смисъла на Насоките на ЕБО, като целта му е Банките да въведат облекчаващ механизъм за обслужване на редовните експозиции на кредитополучатели, засегнати от мерките във връзка с пандемията от COVID-19 и въвежда временния принцип, че отсрочването или облекчението не води до преквалифициране на експозиции под формата на реструктуриране или неизпълнение/. Не се спори между страните, че ответната банка се е присъединила към общите мерки във връзка с пандемията от COVID-19, оповестени от БНБ и в съответствие с указанията на ЕБО.

Редът за отсрочване се прилага по отношение на клиенти, които отговорят на кумулативно предвидени условия и регламентира общите параметри на облекченията – кредитополучатели, които имат или очакват затруднения при погасяване на задълженията си, съгласно сключен с кредитора договор – преди 31.03.2020 год., редовно обслужват задълженията си или с просрочение не повече от 90 дни и изразяват изрично желание да се възползват от облекченията, предлагани от кредитора в определен срок – искането може да включва както непогасени в срок вноски преди подаването му, така и вноски с ненастъпил падеж, като кредиторът трябва да е взел решение до определен срок; всяка банка, приела да прилага реда, обявява публично предлаганите облекчения на своя сайт, в банковите салони или по друг подходящ начин, като обявлението се счита отправено до всички клиенти, отговарящи на предвидените изисквания, и в него се посочва редът, по който банката ще договаря отсрочване на задълженията, както и началният момент, от който то ще бъде прилагано; отсрочват се задължения за срок до 9 месеца; предвидени са три механизма на отсрочване, като изборът се извършва по взаимно съгласие, а именно: Механизъм №1 –

отсрочване на главница и лихва за до 9 месеца; Механизъм №2 – отсрочване на главница за до 9 месеца и Механизъм №3 – приложим за револвиращи продукти.

В разглеждания случай не се спори по делото, че ответната банка е обявила на своите клиенти, че ще договаря едни и същи условия за промени в плана на плащанията на всички експозиции, обект на частния мораториум, чрез временно спиране, отлагане или намаляване на плащанията по главниците, лихвите или на целите вноски за предварително определен ограничен период от време /без да се променят другите условия по кредитите/. Настоящият съдебен състав приема, че с публичното обявяване на предлаганите облекчения, банката се явява обвързана от своето предложение – виж чл. 291 ТЗ и чл. 13 ЗЗД, а доколкото механизмите за отсрочване и уреждане на задължения се отнасят /се прилагат/ само за такива, които произтичат от договори, сключени преди 31.03.2020 год., то неизпълнение от страна на банката на Редата за отсрочване, при направено искане от клиент/кредитополучател, който отговаря на установените изисквания, респ. създаване на пречки същият да се възползва от мораториума, представлява неосъществяване на очакван резултат и при настъпването на реални и закономерни вреди може да обоснове ангажиране на договорна отговорност.

Доказано е също така, че ищцата отговаря на предвидените в Редата за отсрочване изисквания, както и че своевременно е направила изрично искане за отсрочване на главница и лихва за 6 месеца, т.е. за прилагане на Механизъм №1 – в този смисъл възражението на ответника, че ищцата не е направила избор на механизъм за отсрочване се явява неоснователно.

Неоснователно се явява и възражението на ответника, че ищцата не е оказала съдействие за постигането на взаимно съгласие във връзка с избора на механизъм за отсрочване на задълженията. И това е така, доколкото на първо място, по делото нито се твърди, нито се установява, че банката е взела решение във връзка с искането на ищцата за отсрочване в срока, установен в чл. 2.5 от Редата за отсрочване, което несъмнено е предпоставка за сключването в писмена форма на анекс към процесния договор, с който се променя погасителния план, а доказателствената тежест в тази насока е била на ответника, съгласно правилото на чл. 154, ал. 1 ГПК /в който смисъл са и указанията, дадени от СРС с доклада по делото/. Напротив, видно е от данните по делото, че такова решение не е било взето от банката, като липсва и изричен отказ за отсрочване във връзка с искането на ищцата. Отделен е въпросът, че изменението на договора за потребителски кредит може да бъде сключено в писмена форма, на хартиен или друг траен носител – виж чл. 10, ал. 3 вр. с ал. 1 ЗПК, като освен това следва да бъде посочено, че няма пречка писмените волеизявления на страните да бъдат обективирани в отделни документи, а при поискване от потребителя кредиторът трябва да му предостави предварително и безвъзмездно екземпляр от проекта на договора за кредит, респ. анекс към договора /само ако към момента на поискването кредиторът не желае да пристъпи към сключване на договор за кредит, респ. анекс към него, той може да откаже да предостави такъв екземпляр/ – виж чл. 5, ал. 11 ЗПК.

Следователно налице е твърдяното неизпълнение на договорно задължение от страна на

ответника, както обосновано е приел и СРС.

На следващо място, при преценката на събраните по делото гласни и писмени доказателства, СГС приема, че ищцата е доказала, че в резултат на договорното неизпълнение на ответника е търпяла неимуществени вреди – душевни терзания и негативни емоции, както и загуба на време, които са и предвидими и подлежат на обезвреда в определените от чл. 82 ЗЗД граници, съобразно въведения с чл. 52 ЗЗД принцип за справедливост.

По отношение на размера на обезщетението, въззивният съд съобразява, от една страна, вида и характера на понесените от ищцата вреди, обстоятелството, че същата многократно е подновявала/поддържала искането си до банката за отсрочване, че опасенията ѝ, че ще настъпят неблагоприятни последици, са се оправдали – банката е обявила предсрочна изискуемост на кредита на 27.10.2020 год., поради това, че месечните вноски с падежи 05.04.2020 год., 05.05.2020 год. и 05.06.2020 год., в общ размер на 1 504.38 лв., са просрочени и се е снабдила със заповед за изпълнение на парично задължение въз основа на документ по чл. 417 ГПК срещу ищцата. От друга страна не може да не бъде отчетено обстоятелството, че ищцата твърди, че поради договорното неизпълнение на банката е била поставена в положението на некоректен платец/била е определена за лош длъжник. В този смисъл нейното поведение е индикатор до каква степен договорното неизпълнение на банката е имало значение в личностната ѝ сфера, защото колкото по-важна за нея е промяната в погасителния план, толкова вредите са по-големи. И както е вярно, че банката не е изпълнила договорните си задължения, така също е вярно, че в периода след 26.03.2020 год., както и в продължение на 90 дни, считано от 05.04.2020 год. /падежът на осмата погасителна вноска/, така и до 18.03.2021 год. /когато е изготвено заключението по съдебно-счетоводната експертиза/ ищцата не е извършвала каквито и да е плащания по процесния договор. Следователно негативните ѝ емоционални преживявания /притеснения, страх/ не могат да бъдат считани за твърде интензивни. По делото липсват и данни, че ответникът е начислявал и/или претендирал наказателни лихви /неустойка за забава/.

При това положение следва да се приеме, че присъждането на **1 500 лв.** би било справедливо по размер обезщетение за търпените неимуществени вреди, до който размер релевираната претенция се явява основателна, ведно със законната лихва, считано от датата на подаване на исковата молба до окончателното изплащане. Присъждането на по-голяма от тази сума би довело до несъответстващо на изискванията на справедливостта имуществено разместване.

Ето защо решението на СРС следва да бъде отменено в частта му, в която искът по чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 вр. с чл. 52 ЗЗД е уважен за разликата над 1 500 лв. до размера от 3 000 лв. /т.е. за сумата от 1 500 лв./, която претенция подлежи на отхвърляне. Първоинстанционното решение трябва да бъде отменено и в частта му, в която ответникът е осъден да заплати на ищцата направените разноски в първоинстанционното производство /по компенсация/ за разликата над 186.01 лв. и на адв. Д. възнаграждение за безплатно процесуално представителство за разликата над 500 лв.

В останалите обжалвани части решението на СРС следва да бъде потвърдено, като правилно.

**По отношение на разноските:**

С оглед изхода от настоящия спор и на основание чл. 78, ал. 3 и 8 ГПК ищцата следва да бъде осъдена да заплати на ответника неприсъдената част от направените разноски в първоинстанционното производство за възнаграждение за вещо лице в размер на 21 лв. и за юрисконсултско възнаграждение в размер на 50 лв., както и направените разноски във въззивното производство за държавна такса в размер на 30 лв. и сумата от 50 лв., представляваща юрисконсултско възнаграждение, съразмерно с уважената част от въззивната жалба, респ. отхвърлената част от исковете.

На основание чл. 78, ал. 1 ГПК ответникът следва да бъде осъден да заплати на адв. И. Д. сумата от 500 лв., представляваща възнаграждение за безплатно процесуално представителство във въззивното производство по чл. 38, ал. 2 ЗА, съразмерно с отхвърлената част от въззивната жалба, респ. уважената част от исковете.

Предвид изложените съображения, съдът

**РЕШИ:**

**ОТМЕНЯ** решението от 09.08.2021 год., постановено по гр.дело №44094/2020 год. по описа на СРС, ГО, 27 с-в, в частта му, в която е уважен предявения от С. И. Ж. срещу „Т.Б.А.Б.“ ЕАД иск с правно основание чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД вр. с чл. 52 ЗЗД за разликата над 1 500 лв. до размера от 3 000 лв. /т.е. за сумата от 1 500 лв./, както и в частта му, в която ответникът „Т.Б.А.Б.“ ЕАД е осъден да заплати на ищцата С. И. Ж. разноски за първоинстанционното производство за разликата над 186.01 лв. и на адв. И. Д. възнаграждение за безплатно процесуално представителство за разликата над 500 лв., като вместо това ПОСТАНОВЯВА:

**ОТХВЪРЛЯ** предявения от С. И. Ж. с ЕГН \*\*\*\*\*, с адрес: гр.Видин, ул.“\*\*\*\*”, срещу „Т.Б.А.Б.“ ЕАД, ЕИК \*\*\*\*, със седалище и адрес на управление: гр.София, ул.“\*\*\*\*”, иск с правно основание чл. 79, ал. 1 вр. с чл. 82 ЗЗД вр. с чл. 52 ЗЗД за разликата над 1 500 лв. до размера от 3 000 лв. /т.е. за сумата от 1 500 лв./, представляваща обезщетение за неимуществени вреди – претърпени негативни емоции, поради неизпълнение на задължения на ответника по горепосочения договор, изразяващо се в неразглеждане на искания на ищцата за прилагане на Механизъм №1, неуважаване на искането за отсрочване на задълженията и прилагане на частния мораториум спрямо нея, в нарушение на Реда за отсрочване и уреждане на задължения, утвърден от БНБ и Насоките на ЕБО, ведно със

законната лихва върху тази сума, считано от 09.09.2020 год. до окончателното ѝ изплащане.

**ПОТВЪРЖДАВА** решението от 09.08.2021 год., постановено по гр.дело №44094/2020 год. по описа на СРС, ГО, 27 с-в, в останалите му обжалвани части.

**ОСЪЖДА** С. И. Ж. с ЕГН \*\*\*\*\*, с адрес: гр.Видин, ул.“\*\*\*\*”, да заплати на „Т.Б.А.Б.“ ЕАД, ЕИК \*\*\*\*, със седалище и адрес на управление: гр.София, ул.“\*\*\*\*”, на основание чл. 78, ал. 3 и 8 ГПК направените разноси в първоинстанционното производство за възнаграждение за вещо лице в размер на 21 лв. и за юрисконсултско възнаграждение в размер на 50 лв., както и направените разноси във въззивното производство за държавна такса в размер на 30 лв. и сумата от 50 лв., представляваща юрисконсултско възнаграждение.

**ОСЪЖДА** „Т.Б.А.Б.“ ЕАД, ЕИК \*\*\*\*, със седалище и адрес на управление: гр.София, ул.“\*\*\*\*”, да заплати на адв. И. Д., с адрес: гр.Видин, ул.“\*\*\*\*”, АК – Видин, сумата от 500 лв., представляваща възнаграждение за безплатно процесуално представителство във въззивното производство по чл. 38, ал. 2 ЗА.

Решението подлежи на обжалване пред Върховния касационен съд при условията на чл. 280, ал. 1 ГПК в едномесечен срок от връчването му на страните.

**Председател:** \_\_\_\_\_

**Членове:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_