

РЕШЕНИЕ

№ 13276

гр. София, 15.04.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 82 състав, в
публично заседание на 17.03.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Вената Кабурова

при участието на секретаря Цветелина Заркова, като разгледа дело номер **7704** по описа за **2024** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 и сл. от АПК.

Образувано е по подадена жалба от „Юробанк България“ АД чрез юрк. И. против заповед № 489/21.06.2024 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите (КЗП), с която на дружеството се забранява при упражняване на своята дейност да използва нелоялна търговска практика по см. на чл. 68г, ал. 2 вр. ал. 1 вр. чл. 68в от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), като извършва действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на ясно установима група от потребители, особено уязвими към търговската практика или към услугата, за която се отнася търговската практика, поради техен физически недостатък и тяхната възраст, изразяваща се в непредоставяне дебитната карта на възрастна и болна потребителка в установените срокове и въпреки заплащането на необходимата такса за тази услуга.

В жалбата се излагат оплаквания за неправилност на административния акт, като издаден при допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила, в противоречие с материалноправните разпоредби и несъответствие с целта на закона. Посочва се, че оспорената заповед почива на изцяло неправилни фактически констатации. Акцентира се върху обстоятелството, че дебитната карта на Р. И. е била активна и използваема до края на месец декември 2023 г., независимо от обстоятелството, че банката е била изработила нова пластика за предаване на клиента с оглед приближаващия срок на изтичане на старата такава. Твърди се, че неправилно органът е приел, че картата е следвало да бъде получена на адрес до 3 работни дни, тъй като такъв срок не фигурира нито в относимото законодателство, нито в общите условия за

дебитни карти на банката.

В съдебно заседание жалбоподателят, редовно призован, се представлява от юрк. И., която поддържа жалбата и моли оспорената заповед да бъде отменена. Претендира разноски по представен списък.

Ответникът по жалбата - Председателят на Комисията за защита на потребителите, редовно призован, не се явява и не се представлява.

Административен съд София-град, след като обсъди доводите на страните и прецени събраните и приети по делото доказателства, приема за установена следната фактическа обстановка:

Административното производство е започнало във връзка с подаден до КЗП сигнал вх. № С-03-81/03.01.2024 г. от Р. М. И., в който същата описала некоректното отношение спрямо нея в качеството ѝ на титуляр на депозитна сметка от страна на „Юробанк България“ АД. В сигнала се твърдяло, че на 29.11.2023 г. И. заявила преиздаване на дебитната ѝ карта, по която била превеждана и от която теглила пенсията си. Поради тежкото си здравословно състояние И. поискала да се възползва от услугата – доставка на картата до адрес срещу заплащане на такса от 30 лева. Твърди се, че ѝ било съобщено, че срокът за доставяне на картата е 3-дневен. На 07.12.2023 г. и на 11.12.2023 г. И. провела разговори със служители на банката, тъй като все още не била получила дебитната си карта. От финансовата институция я уверявали, че заявката ѝ е била приета, като следвало да очаква доставка на картата. До 03.01.2024 г. банковата карта не била доставена, поради което И. подала сигнал до КЗП. Изтъква се, че вследствие на забавената услуга И. е останала без средства, необходими ѝ за предстояща хоспитализация и заплащане на лекарство на стойност 2000 лева.

С оглед на така постъпилия сигнал било изискано писмено становище от „Юробанк България“ АД, което постъпило в КЗП на 30.01.2024 г. В него в хронологичен порядък били посочени състоялите се телефонни разговори между Р. И., мъж, представил се за неин син и служители на банката. Посочено било, че идентификацията на клиентката е била извършена едва на 11.12.2023 г., а дебитната карта е била изпратена с товарителница на 02.01.2024 г. и върната с бележка „уговорена нова дата“ на 03.01.2024 г.

На 06.06.2024 г. било проведено редовно заседание на КЗП, като в т. 6 от същото било взето решение, с което единодушно било прието предложението на ГД „Контрол на пазара“, че в процесния случай „Юробанк България“ АД е използвало нелоялна търговска практика по см. на чл. 68г, ал. 2 вр. ал. 1 вр. чл. 68в от ЗЗП.

Въз основа на това решение, председателят на КЗП издал оспорваната в настоящето производство заповед № 489/21.06.2024 г., с която на „Юробанк България“ АД се забранява при упражняване на своята дейност да използва нелоялна търговска практика по см. на чл. 68г, ал. 2 вр. ал. 1 вр. чл. 68в от ЗЗП, като извършва действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на ясно установима група от потребители, особено уязвими към търговската практика или към услугата, за която се отнася търговската практика, поради техен физически недостатък и тяхната възраст, изразяваща се в непредоставяне дебитната карта на възрастна и болна потребителка в установените срокове и въпреки заплащането на необходимата такса за тази услуга.

Предвид установеното от фактическа страна, съдът изведе следните правни изводи:

Жалбата е процесуално допустима – подадена е в преклузивния 14-дневен срок за оспорване, от легитимирано лице - адресат на акта и при наличие на правен интерес от оспорването, срещу индивидуален административен акт, подлежащ на съдебен контрол за законосъобразност.

Разгледана по същество, жалбата е основателна.

Процесната заповед е издадена от компетентен административен орган в съответствие с предоставените му правомощия по чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП, както и в предписаната от закона форма. Видно от нейното съдържание, изчерпателно са посочени както правните, така и фактическите основания за издаването ѝ в съответствие с изискването на чл. 59, ал. 2, т. 4 от АПК, което е предпоставка за правилното упражняване на съдебния контрол за законосъобразност и осигуряване възможност на жалбоподателя да организира адекватно защита си.

В хода на административното производство, обаче, органът не е изпълнил задълженията си по чл. 35 и чл. 36 от АПК да изясни фактическата обстановка и да събере всички относими доказателства по случая, като по този начин е допуснал съществено нарушение на административнопроизводствените правила, довело и да неправилно приложение на материалния закон. Съображенията за това са следните:

За да издаде оспорената заповед, с която приема, че жалбоподателят е извършил нелоялна търговска практика, органът изцяло се е доверил на заявеното в подадения до КЗП сигнал. В производството не са събрани каквито и да е било други доказателства, които да подкрепят заявеното от Р. И.. Безкритично административният орган се е доверил на изложеното в подадения по електронен път сигнал досежно хронологията на проведените разговори между клиента и банката, както и тяхното съдържание. Дадена е вяра и на твърдението, че през цялото време Р. И. не е могла да тегли пари от сметката си чрез дебитната си карта, както и че е била останала в затруднено финансово положение.

С оглед изясняване на процесния казус съдът е допуснал извършването на две съдебни експертизи - компютърна и техническа. Вещото лице е извършило проверка в информационните системи на банката „CSoft” и „Elveo“ и по-конкретно в записите на телефонните разговори с клиенти на банката. Установено е, че на 29.11.2023 г., на 30.11.2023 г. и на 07.12.2023 г. от мобилен номер [ЕГН], регистриран в системата на банката като тел.номер на Д. П. П., са получени обаждания и проведени разговори със служител на „Юробанк България“ АД. От тяхното съдържание става ясно, че мъжът се е интересувал, по какъв начин може да се изпрати преиздадена дебитна карта по куриер, тъй като негов възрастен роднина не може да посети съответния банков клон. От служители на банката му е разяснено, че заявката може да се извърши и по телефон, но с тях трябва да се свърже титулярът на сметката. На 11.12.2023 г. от мобилен номер [ЕГН], регистриран в системата на банката като тел. номер на Р. М. И., са получени няколко обаждания, като е уговорено доставянето на новоиздадената дебитна карта на адреса на клиентката в[жк], [жилищен адрес]. На 21.12.2023 г. е получено тел. обаждане от моб.номер на Д. П., като същият се оплаква, че от четири седмици имат проблем с доставката на дебитната карта на възрастен роднина. Служителят на банката заявява, че верификацията на клиента се е случила едва на 11.12.2023 г., заявката за пренасочване на картата е извършена, като не може да каже, защо все още не е доставена до адреса на клиента. В заключението си вещото лице е отбелязало, че посочените върху пластика цифри 12/23 означават, че картата е валидна до последния ден на месеца (декември 2023 г.) или докато не бъде активирана следващата издадена карта. В процесния случай картата е била активна до 31.12.2023 г. и е била деактивирана на 02.01.2024 г. автоматично. До тогава дебитната карта е можела да бъде използвана за всякакви операции, които могат да се извършват с една редовна карта.

С оглед на така установената фактическа обстановка, съдът счита, че жалбоподателят не е извършил твърдяната от административния орган нелоялна търговска практика, изразяваща се в непредоставяне дебитната карта на възрастна и болна потребителка в установените срокове и въпреки заплащането на необходимата такса за тази услуга.

Съгласно легалната дефиниция на понятието „търговска практика“, разписана в § 13, т. 23 от ДР

на ЗЗП - това е „всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребител, което е пряко свързано с насърчаването, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга на потребителите“. С императивната разпоредба на чл. 68в от ЗЗП законодателят въвежда забрана за извършване на нелоялните търговски практики. Легалната дефиниция на нелоялна търговска практика е дадена в разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 от с.з., съгласно която „търговска практика, от страна на търговец към потребител е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители“. Средният потребител е този, който е относително осведомен и в разумни граници наблюдателен и съобразителен, съгласно константната практика на СЕС. „Съществено изменение на икономическото поведение на потребителите“ е използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе информирано решение, което води до вземане на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика /§ 13, т. 25 от ДР на ЗЗП/.

Съгласно общите условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на дебитни карти П., т. 11.2 „...в случай на изрично писмено искане от страна на картодържателя, картата може да бъде доставена лично, с куриер на актуалния адрес за кореспонденция, посочен от картодържателя. При доставка на картата с куриер се дължи такса съгласно приложимата тарифа на банката“. В случая категорично се доказва, че искане за пренасочване на новоиздадената дебитна карта е извършено лично от Р. И. на 11.12.2023 г. в проведен между нея и служител на банката телефонен разговор. В общите правила на банката не се съдържа правило, че доставката на дебитната карта следва да се извърши до 3 работни дни, както твърди И.. Още повече, предвид коледните празници и повишеното използване на куриерски услуги през този период, е напълно обосновано доставката да отнеме по-дълъг период от време. На следващо място старата пластика е била годна за използване до края на месец декември, като по този начин Р. И. е била в състояние да тегли чрез нея парични суми, необходими ѝ за съответното лечение.

Предвид гореизложеното и след като в случая не се доказва твърдяното от административния орган поведение на жалбоподателя, съставляващо нелоялна търговска практика по см. на чл. 68г, ал. 2 вр. ал. 1 вр. чл. 68в от ЗЗП, то и оспорената заповед № 489/21.06.2024 г. на председателя на КЗП се явява незаконосъобразен административен акт, подлежащ на отмяна.

С оглед изхода на делото и на основание чл. 143, ал. 1 от АПК разностите се възлагат в тежест на ответника, който следва да заплати сторените от жалбоподателя такива в размер на 1760,24 лв., от които – 50 лева държавна такса, 1570,24 лв. заплатено възнаграждение на вещо лице, 100 лева юрисконсултско възнаграждение и 40 лева депозит за призоваване на свидетел.

Ето защо и на основание чл. 172, ал. 2 от АПК, съдът

РЕШИ:

ОТМЕНЯ заповед № 489/21.06.2024 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите. ОСЪЖДА Комисията за защита на потребителите на основание чл. 143, ал. 1 от АПК да заплати на „Юробанк България“ АД, ЕИК[ЕИК] сумата в размер на 1760,24 /хиляда седемстотин и шейсет лева и двадесет и четири стотинки/ лв. разноски по делото.

Решението подлежи на обжалване в 14-дневен срок от получаване на съобщението от страните пред Върховния административен съд.

Препис от решението да се изпрати на страните.

Съдия: