

РЕШЕНИЕ

№ 38109

гр. София, 17.11.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, XVIII КАСАЦИОНЕН СЪСТАВ, в
публично заседание на 31.10.2025 г. в следния състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Милена Славейкова

ЧЛЕНОВЕ: Антони Йорданов
Мария Бойкинова

при участието на секретаря Мая Миланова и при участието на прокурора Куман Куманов, като разгледа дело номер **9054** по описа за **2025** година докладвано от съдия Мария Бойкинова, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 208 и сл. от Административно-процесуалния кодекс (АПК) във вр. с чл. 63в от Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН). Образувано е по касационна жалба на председателя на Комисията за защита на потребителите против решение № 2418 от 01.07.2025 г., постановено по НАХД №20241110213095/2024 г. по описа на СРС, НО, 132 състав, с което е отменено НП 005126 /26.08.2024 г. издадено от председателя на КЗП

В касационната жалба са изложени аргументи за неправилност на съдебното решение като постановено в нарушение на материалния закон, допуснато съществено нарушение на съдопроизводствените правила, както и необоснованост. Според касатора при издаването на НП не е нарушена разпоредбата на чл. 57, т. 5 ЗАНН, тъй като в обстоятелствената част на НП е посочен както субекта на нарушението, така също и изпълнителното деяние, и доказателствата, които потвърждават нарушението (констативен протокол и АУАН). Сочи се, че съгласно разпоредбата на чл. 233, ал. 1 ЗЗП нарушенията по ЗЗП се установяват с актове, съставени от длъжностни лица, определени от ръководителя на съответния контролен орган или от кмета на общината, като относно установяването на тези нарушения чл. 233, ал. 3 ЗЗП препраща към реда на Закона за административните нарушения. Твърди се, че съдът не е взел предвид обстоятелството, отбелязано и в самото НП, че нарушението е установено с Решение на Комисията за защита на потребителите, на основание на което е съставен Акт № 005162 от 27.02.2024 г. Изтъква се, че чрез обжалваното НП № 005162/26.08.2024 г. приоритетно се цели не

само преустановяването на използваната нелоялна търговска практика от търговеца, но и осуетяването на бъдещото ѝ приложение спрямо добросъвестните потребители, с оглед недопускането спрямо последните неоснователното причиняване на имуществени и/или неимуществени вреди, поради това, че те са били въведени в заблуждение при извършването на потребителския си избор и с оглед на правото си на информация, която да бъде вярна по съдържание, да вземат едно или друго търговско решение.

На следващо място се посочва, че в решението си съдът неправилно и необосновано е приел, че както в АУАН, така и в НП, наказващият орган еднопосочно е възприел, изложеното в жалбата на потребителя, както и че не било доказано, че на посочената дата „Юробанк България“ АД е извършило вмененото му административно нарушение. Твърди се, че нарушението е установено безспорно, което се доказвало от събраните пред първата инстанция писмени и гласни доказателства, както и че наложена санкция съответства на описаното нарушение. Искането към съда е да се отмени решението на районния съд и вместо него да се потвърди НП. Претендира се юрисконсултско възнаграждение.

Ответникът – „Юробанк България“ АД, чрез процесуалния си представител юрк. П., оспорва жалбата. Моли решението на районния съд да бъде оставено в сила. Претендира разноски.

Представителят на Софийска градска прокуратура дава заключение за неоснователност на касационната жалба.

Административен съд София – град, XVIII касационен състав, като се запозна с обжалваното съдебно решение, съобрази доводите и възраженията на страните и обсъди наведените касационни основания и тези по чл. 218, ал. 2 от АПК, намира установено от фактическа и правна страна следното:

Касационната жалба е подадена в срока по чл. 211, ал. 1 от АПК, във вр. с чл. 63в от ЗАНН и от надлежна страна, която има право и интерес от обжалването, поради което е процесуално допустима.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Настоящият състав, като извърши служебна проверка, на основание чл. 218, ал. 2 АПК и въз основа на фактите, установени от районния съд, съгласно чл. 220 АПК, намира, че обжалваното решение е валидно, допустимо и правилно.

За да постанови обжалваното решение, районният съд е установил релевантните за случая факти въз основа на събраните по реда на НПК доказателства и доказателствени средства, при което е приел за установена следната фактическа обстановка, която настоящата инстанция възприема на основание чл. 220 АПК:

Административното производство пред КЗК е започнало във връзка с подаден сигнал от Р. М. И., с оплакване за некоректно отношение от страна на банката, изразяващо се в недоставянето на дебитната ѝ карта в срок. Установено било, че Р. М. И. имала дебитна карта с изтичащ срок на валидност до края на 2023, като поради здравословното си състояние е заявила преиздаването ѝ по телефон и съответно доставка на посочения от нея адрес. От приетите по делото писмени доказателства и заключение на съдебно-техническа експертиза се установило, че във връзка с преиздаване на новата карта и изискуемата се за това верификация по телефон били проведени разговори между потребителката и нейни близки, от една страна, и служители на банката-жалбоподател, от друга страна: на 29.11.2023 г., 30.11.2023 г., 07.12.2023 г. 11.12.2023 г. и 21.12.2023 г., както и че окончателното потвърждение за пренасочване на картата е направено в телефонен разговор от 11.12.2023 г.

На 03.01.2024 г. Р. М. И. е подала сигнал в Комисията за защита на потребителите, в който е посочила, че все още банковата карта не е доставена на адреса, както и че в телефонен разговор

със служител от банката е била уведомена, че срокът за доставка е до 3 работни дни. Във връзка с горното комисията е изисквала писмено становище от „Юробанк България“ АД, в отговор на което банката се е позовала на Общите условия и процедурите, в които не е регламентиран срок, съгласно който при подадена заявка и направено потвърждение от страна на потребителя, следва да бъде извършена доставката.

След извършената проверка бил съставен АУАН № 005126/27.02.2024 г. от Е. Б. Ц. – „главен инспектор“ затова, че банката е приложила нелоялна търговска практика съгласно чл. 68г, ал. 1, вр. ал. 2 ЗЗП, като не е предоставила своевременно и след заплащане на таксата дебитна карта на посочения от потребителя адрес, предвид физическия недостатък и възрастта на потребителя. В АУАН било прието, че нарушението било извършено на 15.12.2023 г., тъй като идентификацията на потребителя е станало на 11.12.2023 г., а картата е била налична в обслужващия финансов център на 13.11.2023 г., поради което 3-дневният срок за доставка е започнал да тече от 11.12.2023 г. Актът бил връчен на 27.02.2024 г. на „Юробанк България“ АД чрез упълномощен представител. В законоустановения срок е постъпило възражение с № С-03- 1400/11.03.2024 г. от „Юробанк България“ АД.

На основание съставения АУАН на 26.08.2024 г. председателят на Комисията за защита на потребителите е издал НП № 005126/26.08.2024 г., с което на „Юробанк България“ АД е наложено наказание „имуществена санкция“ в размер на 25000 лева за нарушението на чл. 68г, ал. 1, вр. ал. 2, вр. чл. 68в от ЗЗП. Наказващият орган при индивидуализацията на наказанието е взел предвид обществената опасност, уязвимата група, към която принадлежи засегнатият потребител, възрастта и здравословното му състояние, нетните приходи от продажби на дружеството и обстоятелството, че „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД се явява една от най-големите банкови институции. На 02.09.2024 г. НП е връчено на банката чрез негов упълномощен представител.

От правна страна районният съд е приел, че АУАН и НП са съставени от оправомощени лица по смисъла на чл. 233, ал. 1 и 2 ЗЗП, предвид представените заповеди, както и че са спазени сроковете по чл. 34 ЗАНН.

Приел е че въз основа на представените по делото доказателства по безсъмнен начин се установява възприетата от наказващия орган фактическа обстановка, отразена в АУАН и НП. Позовал се е на приетата по делото съдебно-техническа експертиза, от която се установило съдържанието на проведените телефонни разговори между потребителката и нейни близки, от една страна, и служители на банката, от друга страна, във връзка със заявяването и верификация на дебитна карта и нейната доставка на адреса на потребителката.

Обсъдил е общите условия на банката за издаване и използване на дебитни карти, съгласно които потребителят може да заяви доставката на преиздадена карта (Раздел III, т. 11.2.) и е стигнал до извода, че в тях не се съдържа разпоредба или разписана „добра политика“ или зададен стандарт, в който да е обозначен императивно или препоръчително 3-дневен срок за доставяне. Посочил е че такъв срок липсва и в нормативен акт. Намерил е за доказано, че искането за пренасочване на нова дебитна карта е извършено лично от потребителката на 11.12.2023 г. в проведен между нея и служител на банката телефонен разговор, в който именно разговор, след няколко проведени с оглед уточнение на мястото на доставка и идентификация на лицето, е било финално извършено верифицирането за изпълнение на процедурата по пренасочване и доставка на картата до адрес. За доказано е намерил твърдението на потребителката, че картата не е била доставена до адреса на потребителката до края на месеца. Посочил е че в изследваните от експертизата разговори няма проведен разговор между банката и потребителката за тридневен срок за доставка на картата, като единствените събрани по делото доказателства, в които се споменава такъв срок, са сигналите, подадени от потребителката и от трето лице за производството, в който се говори, че

служители са уведомили потребителката, че това ще бъде срокът за доставка.

Въз основа на събраните по делото доказателства, включително и като е взел предвид показанията на двамата свидетели - Е. Б. Ц. и А. П. М., съдът е счел, че административният орган безкритично и еднопосочно се е доверил на изложеното в подадения по електронен път сигнал, както и че извършената впоследствие проверка от длъжностните лица на комисията не е разкрила в пълнота фактическата обстановка. Обосновал е извод, че неправилно и необосновано наказващият орган е стигнал до извода, че на 15.12.2023 г. „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД е извършила нарушение на разпоредбата на чл. 68г, ал. 1, вр. ал. 2, вр. чл. 68в ЗЗП, без да отчете празничните дни и натовареността на куриерските доставки през процесния период, както и възможността за използване на старата карта до края на годината. В заключение е приел, че на посочената дата „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД не е извършил вмененото му административно нарушение, поради което обжалваното НП следва да бъде отменено.

Обжалваното решение на районния съд е валидно, допустимо и правилно, постановено при правилно приложение на материалния закон, правилно разпределение на доказателствената тежест и правилно формиране на правните изводи на съда в съответствие с правилата на логическото мислене и съвкупна преценка на всички факти, обстоятелства и доказателствата, без да е допуснато изопачаването им или неправилното им тълкуване.

Настоящият касационен състав не установи при постановяване на решението, районният съд да е допуснал съществени процесуални нарушения. Обжалваното решение е постановено след извършване на цялостна проверка за законосъобразност на издаденото НП. Фактическата обстановка по делото е правилно установена при спазване принципите на чл. 13 и чл. 14 НПК, във вр. с чл. 84 ЗАНН. Събрани са писмени и гласни доказателства, изслушана е СТЕ, относими към всички факти, включени в предмета на доказване. Изводите за осъществяването на правнорелевантните факти са направени след обективно, всестранно и пълно обсъждане на приобщения доказателствен материал в неговата съвкупност. В решението е обективизирана извършената от съда дейност по оценка на доказателствата, като са посочени фактите, които са приети за установени и доказателствата за това.

Вменената за нарушена разпоредба на чл. 68в от ЗЗП въвежда забрана за извършване на нелоялните търговски практики. Съгласно разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП „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, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители“. Съгласно § 13, т. 23 от ДР на ЗЗП „търговска практика“ 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“.

Районният съд правилно е обосновал извод, че в Общите условия и процедурите, представени от банката, не е обозначен императивно или препоръчително 3-дневен срок за доставяне на картата при подадена заявка след направено потвърждение от страна на потребителя. От заключението на вещото лице се установява, че не е бил провеждан разговор между потребителката и служител на банката, в който да е бил указан тридневен срок за доставка на картата. Действително когато е заявено желае картата да бъде доставена на адрес, съгласно представената по делото процедура за разпространение на карти, издадени от „Юробанк България“ АД, е предвидено като задължение за служителя от секция „Център за обслужване на клиенти“ да информира клиента, че ще бъде

посетен до 10 дни от куриер, който ще му бъде достави картата и/или ПИН кода към нея, но така посоченият срок е по-скоро инструктивен и има за цел да информира клиента.

В конкретния случай не се установява банката да е действала недобросъвестно или непрофесионално, още по-малко поведението ѝ да е било насочено към определена група потребители. При положение, че искането за пренасочване на картата от офис към адрес е било направено на 11.12.2023 г., а потвърждението за това е било прието от банката на 15.12.2023 г. не може да се приеме, че банката е действала непрофесионално. Видно от съдържанието на проведените множество разговори между оператора на банката, клиентката и трето лице във връзка с пренасочването на картата банката е оказала пълно съдействие, чрез даване на указания и пояснения, така че клиентката да може да направи валидация на пренасочването на картата, чрез телефонния ѝ номер

Доказа се безспорно по делото, че при заявена нова пластика от страна на клиентката на 01.11.2023 г., същата е доставена в офис на банката на 13.11.2023 г. и съответно са изпратени съобщения до нея на 14.11.2023 г. и на 14.12.2023 г. за възможността за получаването ѝ на място от офис на банката. Също така се установява, че дебитната карта на доверителката е била деактивирана на 02.01.2024 г., независимо че срокът и е бил до края на месец декември 2023 г. Горните обстоятелства не са взети предвид от наказващия орган, независимо че са изтъкнати във възражението на банката срещу АУАН, което от своя страна е довело до това наказващият орган да направи погрешния извод, че банката е използвала некоректна практика, довела до лишаване на потребителката от средства за препитание и поддържане на здравето близо месец. Не е взето предвид и възражението на банката, че при обаждане от банковия служител на декларирания в системата телефон на клиентката се е обаждало лице, представило се за неин син, което е предоставило друг номер за връзка с нея, в противоречие с установения в банката ред за идентификацията и въпреки това банката с оглед заявеното тежко здравословно състояние на клиентката го е валидирала с цел да може да се осигури исканата услуга. Наказващият орган не е изследвал какви са били причините, които са довели до забавянето на доставянето на картата до адреса на клиентката.

При безспорно установените по-горе факти правилно районният съд е приел, че наказващият орган въпреки извършената проверка по случая не е установил в пълнота фактическата обстановка, като вместо това се е доверил безкритично на изложеното в подадения от потребителката сигнал.

С оглед на така установената фактическа обстановка, съдът счита, че „Юробанк България“ АД не е извършило твърдяната от наказващия 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, нито пък че банката е осъществила нелоялна практика поради физически недостатък или възраст на потребителя.

Ето защо законосъобразен и съответен на събраните по делото доказателства е извода на съда, че на 15.12.2023 г. „Юробанк България“ АД не е извършило нарушение на разпоредбата на чл. 68г, ал. 1, вр. ал. 2, вр. чл. 68в ЗЗП.

С оглед изложеното настоящият състав намира, че обжалваното решение е правилно и следва да бъде оставено в сила.

При този изход на спора и на основание чл. 63д от ЗАНН, чл. 37 от Закона за правната помощ и чл. 27е от Наредбата за заплащането на правната помощ на касатора следва да се присъдят сторените разноски за юрисконсултско възнаграждение в размер на 130 лв.

Воден от гореизложеното и на основание чл. 63в ЗАНН във връзка с чл. 221, ал. 2, АПК, Административен съд София – град, XVIII касационен състав:

РЕШИ:

ОСТАВЯ В СИЛА решение № 2418 от 01.07.2025 г., постановено по НАХД №20241110213095/2024 г. по описа на Софийски районен съд, НО, 132 състав.

ОСЪЖДА на Комисията за защита на потребителите да заплати на „Юробанк България“ АД сумата в размер на 130 лева.

Решението е окончателно.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

ЧЛЕНОВЕ: 1.

2.