

РЕШЕНИЕ

№ 4944

гр. София, 18.07.2022 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 37 състав,
в публично заседание на 21.06.2022 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Адриан Янев

при участието на секретаря Кристина Алексиева, като разгледа дело номер **2255** по описа за **2022** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 – чл. 178 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК), във връзка с чл. 68л, а. 1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

Образувано е по препис на жалба на [фирма] срещу Заповед № 77 от 31.01.2022 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите (КЗП).

С жалбата се оспорва банката да е осъществила нелоялна търговска практика, тъй като липсват всички елементи от фактическия състав на чл. 68г, ал. 1 ЗЗП. Твърди се за наличието на техническа грешка при осчетоводяването на анекс към договора, която е довела до надвнасяне на дължими суми от страна на потребител, които са били върнати от банката. Счита, че допуснатата техническа грешка няма за цел насърчаването на продажби или доставки на стоки или предоставяне на услуги. Поддържа, че за да е налице нелоялна търговска практика е необходимо действията на търговеца да са насочени към средния потребител и по – конкретно към група потребители от този профил. Неточното осчетоводяване на конкретно споразумение с определено физическо лице не е насечено към група потребители, поради което не са налице съществени промени или вероятност за такива в икономическото поведение на такъв потребител. Релевира довод, че не се касае за извършено административно нарушение, а за неточно изпълнение на задължение на страна в гражданскоправни отношения.

В писмени бележки се поддържат същите възражения. Допълва, че банката подхожда с разбиране, добронамереност и съпричастност към затрудненията на

кредитополучателката В. П. и не се установило същата да е била принуждавана за внасяне на суми в по – голям размер от договорения. Поддържа, че сем. П. не само не са надвнасяли суми, а обратното – заплатените са в много по – малък размер.

Ответната страна – председателят на Комисията за защита на потребителите, чрез процесуалния си представител, изразява становище за неоснователност на жалбата.

Административен съд София - град, след като обсъди релевираните с жалбата основания, прецени становищата на страните и събраните по делото доказателства, намира за установено следното от фактическа страна:

Установява се, че В. П. е подала сигнал/жалба вх. № 003-289/15.01.2021 г. до КЗП, с която посочва, че [фирма] не е изпълнявала договорни задължения, което е довело до заплащането на по – високи месечни вноски. Пояснява за сключено споразумение за уговорен гратисен период на заплащане на вноски по ипотечен кредит. Допълнително била уговорена вноска в размер на 656,28 лева, платима от 25.11.2020 г., а след 25.11.2021 вноската намалява на 632,29 лева до края на срока на срока по договора. След заплащане на първата вноска, служители на банката започнали да звънят на кредитополучателката за наличието на просрочени вземания. С писмо № С-03-289/02.04.2021 г. на КЗП е изискана информация от [фирма] във връзка с подадената жалба от В. П..

С писмо изх. № 0813-16-001400/12.04.2021 г. на [фирма], с която се посочва, че В. П. е клиент на банката, тъй като е наличен сключен договор за ипотечен кредит № 34-TR8105472 от 29.06.2011 г. Впоследствие е подписан анекс от 26.09.2019 г. за реструктуриране на кредита, като едно от условията по него включвало разсрочване на просрочени лихви в размер на 9 512,71 лева на 24 вноски по 396,36 лева. Посочва се, че след това е сключено допълнително споразумение през 2020 г. за прилагане на мораториума за отсрочване на вноските по кредита във връзка с пандемията, както и за промяна на месечната вноска на 653,60 лева. Уточнява се, че новите условия не са осчетоводени, като надплатените от потребителя суми са възстановени и към момента липсвали просрочени задължения по кредита.

Към писмото изх. № 0813-16-001400/12.04.2021 г. се прилагат следните документи: преписи от договор за ипотечен кредит от 29.06.2011 г.; анекс № 1 от 26.09.2019 г., ведно с погасителен план към него; допълнително споразумение от 20.05.2020 г., ведно с погасителен план към него и споразумение от 20.05.2020 г. Представените документи ще се обсъдят по – долу заедно с другите представени от банката документи и направени от нея изявления, тъй като извадката на погасителния план (л. 83 – л. 92) към допълнителното споразумение от 20.05.2020 г. (л. 75 – л. 76) не отразява уговореното към момента на подписването му (извадката на погасителния план започва от м. април 2021 г. и отразява положението на кредита към тази дата, но не и към сключване на допълнителното споразумение).

С писмо № С-03-289/20.04.2021 г. на КЗП е изискана допълнителна информация от банката. Последвало е изпращане на писмо изх. № 0813-16-001559/23.04.2021 г. на [фирма], с което се пояснява, че при осчетоводяване на допълнителното споразумение в банковата информационна система е пропуснато да се впише новата структура на погасяване на разсрочената лихва, която е била част от предмета на първия анекс (24 равни вноски, всяка в размер на 396,36 лева). Пояснено е, че начисляваните лихви за просрочие за периода от 25.11.2020 г. до 25.03.2021 г. (пет вноски) са сторнирани, като след това са погасени суми с вальор съответната дата на падеж на вноските в размер на 653,60 лева. След извършените сторнировъчни и коригиращи операции е

останала сумата от 1860,29 лева, която е възстановена на потребителя. Месечната вноска от 653,60 лева се състояла от следните компоненти: 550,87 лева – анюитетна вноска (главница и възнаградителна лихва); 71,97 лева – застраховка живот (застрахователна премия и разсрочена застрахователна премия по време на гратисния период) и 30,76 лева – други разходи (фиксирано отложено плащане и разсрочена лихва). Допълнително се начислявала сумата от 1,80 лева – такса за поддръжка и обслужване на банкова сметка.

С писмо № С-03-289/15.01.2021 г. на КЗП е изискана допълнителна информация от банката. Последвало е изпращане на писмо изх. № 0813-16-001734/11.05.2021 г. на жалбоподателя, с която посочва, че за периода от 25.11.2020 г. до 25.03.2021 г. е заплатена сумата в размер на 5008,34 лева. С тази сума са погасявани вземания (впоследствие сторнирани) както следва: 1284,30 лева – главница; 1466,79 лева – договорна лихва; 2,95 лева – лихва за просрочие; 1981,80 лева – реструктурирани/разсрочени лихви (5 м. по 396,36 лева); 32,60 лева – фиксирано отложено плащане и 239,90 лева – застрахователна премия. Впоследствие посочените суми са сторнирани заради сключеното допълнително споразумение от 20.05.2020 г., което не е осчетоводено в информационната система, при което са погасявани вземания по това споразумение, а именно: 1287,56 лева – главница; 1466,79 лева – възнаградителна лихва; 121,20 лева - реструктурирани/разсрочени лихви (5 м. по 24,24 лева); 32,60 лева - фиксирано отложено плащане и 239,90 лева – застрахователни премии. При новото погасяване на вземания съобразно допълнителното споразумение от 20.05.2020 г. са погасени задължения в размер на 3148,05 лева, при което от общия размер на паричните преводи от 5008,34 лева се получава разлика от 1860,29 лева, която е върната на потребителя.

С писмо изх. № 0813-16-002233/17.06.2021 г. на банката се информира КЗП, че кредитната институция не разполага с копие на сгрешен погасителен план с вноска от 1001 лева, който е бил предлаган на потребителя за подпис, но същият не е подписан. По делото е приложена първа страница от погасителен план към допълнително споразумение от 20.05.2020 г., което страните не спорят, че представлява актуалният погасителен план, което обстоятелство в съдебно заседание е обявено за безспорно и ненуждаещо от доказване.

По преписката са приложени 6 броя платежни нареждания, с които са превеждани парични суми в полза на банката от страна на съпруга на потребителката.

На 06.07.2021 г. е съставен констативен протокол от служители на КЗП, в който са описани събраните документи по преписката, като са възпроизведени оплакванията в жалбата на потребителката В. П..

От приложените документи по преписката, а и от изявленията на служителите на банката, които не се оспорват от страните по делото, се установява следното:

Сключен е договор за ипотечен кредит № 34-TR8105472 от 29.06.2011 г. между [фирма] и В. П., по силата на който банката е предоставила парични средства в размер на 70 000 евро, за срок до 29.06.2038 г.

Впоследствие е сключен Анекс № 1 от 26.09.2019 г., с който страните се уговорили неизплатената главница от 55 211,87 евро да се заплати в срок до 29.07.2043 г. От т.2.7 и т.9.3 в анекса се налага извод за наличието на просрочено старо вземане за възнаградителна лихва в размер на 9 512,71 лева (4 857,14 евро), което задължение е разсрочено на 24 вноски по 396,36 лева, като е прибавено към месечната вноска. Това се установява и от погасителния план, според който анюитетните вноски за първите

24 месеца (от 25.10.2019 г. до 25.09.2021 г.) възлизат на 998,40 лева, а след това същите намаляват на 602,04 лева.

По електронен път (чрез приложение Евротръст) е сключено допълнително споразумение от 20.05.2020 г., с който е уговорен гратисен период за вноските по главницата, считано от 20.05.2020 г. до 20.11.2020 г., като крайният срок на договора е удължен на 29.01.2044 г. От погасителния план (л. 123) към допълнителното споразумение се налага извод, че след гратисния период е уговорена месечна вноска в размер на 656,28 лева, платима от 25.11.2020 г., а от 25.11.2021 г. вноската намалява на 232,29 лева. От погасителния план (шеста колона) се налага извод, че е разсрочено дължимото просрочено вземане за възнаградителна лихва (към момента на подписване на анекс № 1 същата е била 9512,71 лева, а след това е с по – нисък размер към датата на подписване на допълнителното споразумение), като същото се изплаща на равни вноски по 24,24 лева за целия срок на договора. Новото разсрочване на старото задължение за възнаградителна лихва се установява и от писмо изх. № 0813-16-001734/11.05.2021 г. на банката, в което описват различните вноски за реструктуриране/разсрочване на лихви в анекс № 1/26.09.2019 г. и допълнително споразумение от 20.05.2020 г. Това води до неоснователност на възраженията, че грешката се изразявала в това, че в банковата информационна система е пропуснато да се отразят дължимите 24 равни вноски, всяка в размер на 396,36 лева, тъй като това вземане е отново разсрочено за по – дълъг период (23 г. и 9 м) на по – ниски вноски (24,24 лева).

Установява се, че сключеното допълнително споразумение от 20.05.2020 г. не е било осчетоводено, поради което не е отразено в банковата информационна система, т. е. в системата са били налични старите условия, уговорени с Анекс № 1/26.09.2019 г., а не тези с допълнителното споразумение от 20.05.2020 г.

Установява се още, че за периода от 25.11.2020 г. до 25.03.2021г. потребителката е заплатила по кредита сума в общ размер на 5008,34 лева. Цялата тази сума е отнесена за погасяване на задълженията според стария Анекс № 1/26.09.2019 г. Впоследствие (след намеса на контролните органи) е извършено сторниране на платените суми за този период, като плащането е отнесено и извършено за погасяване на задължения според актуалното допълнителното споразумение от 20.05.2020 г., при което за същия период са погасени вземания в общ размер на 3148,05 лева. Разликата от 1860,29 лева е върната по банковата сметка на потребителката В. П..

Видно от писмо изх. № 0813-16-002233/17.06.2021 г. на банката се установява, че същата е предлага на потребителката да сключи анекс с месечна погасителна вноска от 1001 лева, което предложение не е било прието от кредитополучателя.

От т. 23 към Протокол № 15/04.08.2021 г. се установява проведено заседание на КЗП, на което е взето решение, че [фирма] при упражняване на своята дейност използва нелоялна търговска практика.

Последвало издаването на оспорваната Заповед № 77 от 31.01.2022 г. на председателя на КЗП, с която на основание чл. 68л. ал. 1, вр. чл. 68в, чл. 68г, ал. 1 ЗЗП е забранено на [фирма] при упражняване на своята дейност да използва нелоялна търговска практика, като начислява и събира по – високи суми от потребителите за погасяване на ипотечните им кредити в сравнение със сумите по предоставените им погасителни планове, с което търговецът извършва действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на средния потребител, когото

засягат или към когото са насочени.

Административният орган е приел, че В. П. е сключила допълнително споразумение от 20.05.2020 г. към договор за ипотечен кредит, по силата на което потребителката следвало след 25.11.2020 г. да заплаща месечна вноска в размер на 656,28 лева. Въпреки договореното банката начислила и изисквала плащане на месечни вноски в по – голям размер, поради което кредитополучателката надвнесла 1860,29 лева, което се дължало на грешка (пропуск) при отразяване на новите договорени условия в банковата информационна система.

В хода на съдебното производство е разпитана свидетелката В. П.. Не се споделят възраженията за недопустимост на показанията ѝ, обосновани на разбирането, че е подала сигнал до КЗП. Обстоятелството, че е подала сигнал не означава, че е страна в производството, поради което няма пречка да участва в производството като свидетел. Съдът дава вяра на нейните показания, тъй като са последователни, непротиворечиви и намиращи опора във всички писмени доказателства. В тази връзка не се споделят възраженията за заинтересованост на свидетеля.

Същата дава информация, че е сключила договор за ипотечен кредит, като впоследствие изпитвала затруднения при обслужването му, поради което сключили анекс, с който за първите 2 години месечната вноска била около 1000 лева, а след това по – малко. Разяснява, че през м. април – м. май 2020 г. отново имала затруднения, дължащи се на пандемията, поради което чрез приложението Евротръст е подписано с ел. подпис допълнително споразумение, с което е уговорен гратисен период и по - ниска месечна вноска (първоначално около 660 лева, а след това около 630 лева). След изтичане на гратисния период свидетелката заплатила дължимата сума по допълнителното споразумение, но служители на банката започнали да ѝ звънят по телефона, че имала просрочени задължения. Същата посетила банков офис, където ѝ обяснили, че представения от нея погасителен план не съвпадал с техния от системата, според който дължимата вноска е 1001 лева. Тогава служителите на банката обяснили, че трябва да плаща месечна вноска от 1001 лева и нямало вариант да влезе в сила погасителния план по допълнителното споразумение. Наред с това започнали да притискат свидетелката да подпише анекс с погасителен план при месечна вноска от 1001 лева, но потребителката отказала да го подпише. Впоследствие служители на банката се свързали със свидетелката по телефона и започнали да обясняват за липсата на погасителен план от 660 лева и за наличието на техническа грешка в системата. При това положение започнала да прави опити да заплаща месечна вноска от 1001 лева, което извършавала със забавяне. Свидетелката била посъветвана да се обърне към КЗП и след намеса на служители на комисията, банката възстановила надвнесените суми и кредитът започнал да се обслужва според актуалния вид.

При така установените факти, Административен съд София-град достига до следните правни изводи:

Жалбата срещу процесната заповед е подадена в срок, срещу подлежащ на оспорване индивидуален административен акт, от активно легитимирано лице, адресат на акта, поради което е процесуално допустима.

Разгледана по същество, жалбата е неоснователна.

Според чл. 146, вр. чл. 168 АПК съдът следва да провери актът издаден ли е от компетентен орган и в предписаната от закона форма, спазени ли са материалноправните и процесуалноправните разпоредби и съобразен ли е актът с

целта на закона.

Атакуваната заповед е издадена от компетентния орган по чл. 68л, ла. 1 ЗЗП, а именно председателят на Комисията за защита на потребителите.

Актът е надлежно мотивиран от фактическа и правна страна, като отговаря по форма на общите правила по чл. 59, ал. 2 АПК. Налице са ясни и конкретни мотиви и разпоредителна част.

Заповедта е издадена при спазване на административнопроизводствени правила. Релевантните по случая факти са правилно установени и не е допуснато нарушение, ограничаващо правото на участие на жалбоподателя в производството по издаване на оспорената заповед.

Заповедта е издадена при правилно приложение на материалния закон.

Фактическият състав на общата забрана за нелоялна търговска практика се съдържа в разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 ЗЗП, според 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, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

Според § 13, т. 23 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

В конкретния случай се установи, че банката не е осчетоводила сключеното допълнително споразумение от 20.05.2020 г. и същото не е намерило отражение в банковата информационната система. По този начин кредитната институция е прилагала спрямо потребителя неугговорени условия, свързани с размера на месечната вноска. Тази техническа грешка не следва да се разглежда изолирано, а заедно с последващите действия на служители на [фирма]. Банката е била информирана за несъответствието, която го е констатирала, но въпреки това не е предприела действия по правилното събиране на месечните вноски. Нещо повече, водени са телефонни разговори с кредитополучателката и е изискано плащане на месечни вноски с по – висок размер от уговорените, като е „обяснено на потребителката, че няма как да влезе в сила новото споразумение“. Също така е изискано подписването на нов анекс с по – висока месечна вноска вместо да се прилагат подписаните условия с по – ниската вноска. Банката е бездействала при получаване на вноските с по – голям размер за период около 4 месеца, действията по връщането на надвнесените суми са предприети едва след намеса на контролния орган. Горното налага извод, че е налице търговска практика под формата на съвкупност от действия и бездействия на банката, насочени към потребителя, които са продължили за голям период от време. В тази връзка са неоснователни възраженията, основаващи се на обстоятелството, че техническата грешка не представлява търговска практика, тъй като същата не се разглежда изолирано, а заедно с последващите действия и бездействия на служители на банката. Съгласно § 13, т. 28 към ДР на ЗЗП „добросъвестност и професионална компетентност“ е степента на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от търговеца спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от търговеца. В настоящия случай търговецът е кредитна институция, за която са предвидени строги правила за извършване на банковата

дейност. В тази връзка се изискват висока степен на специални знания, умения и грижи при обслужването от тях лица. Разпоредбата на чл. 67, т. 4 ЗКИ задължава банката да създава, поддържа и осъвременява информационна система, която съдържа счетоводна информация, отразяваща ясно и вярно вида, размера и основанието на сключените сделки и отражението им върху финансовото състояние на банката, от която да може да се установи дали банката извършва дейността си в съответствие с разпоредбите на този закон. Чл. 68 ЗКИ изисква от банката да създава и поддържа досиета за всеки кредит с данни за клиента, основанието, условията и размера на кредита и неговото обезпечение, решението на компетентния орган за отпускане на кредита и всички други данни, свързани със сключването и изпълнението на договора. Следва да се отбележи, че банките разработват и правила за кредитната си дейност, включващи реда за ползване и издължаване на кредита – чл. 73, ал. 5, т. 6 ЗКИ. Касае се за основни задължения и нарушението им рефлектират неблагоприятно върху икономическите права на потребителите, поради което действията и бездействията на жалбоподателя не отговарят на изискванията за „добросъвестност и професионална компетентност“.

Обсъжданата практика е насочена към средния потребител - кредитополучател, който в случая е разумен, внимателен и средно информиран гражданин, притежаващ критично отношение към информацията, която му се предоставя. В настоящия случай критичното отношение на потребителя е довело единствено до избягване подписването на предложени анекс с по – висока вноска, а именно 1 001 лева. Телефонните обаждания за просрочие на вноската и бездействието по корекция на условията в системата на банката са довели до вземане на решението по заплащане на по – високите вноски, въпреки че кредитополучателят отговоря на условията на средния потребител. Посочената търговска практика е довела намаляване способността на потребителката П. да направи информиран избор, което се е отразило в нейното търговско решение чрез плащане на повече от уговореното, с което е надвнесена сумата от 1860,29 лева, която вреда за потребителя не би настъпила при липсата на обсъжданата търговска практика – арг. § 13, т. 25 и т. 31 към ДР на ЗЗП.

Горното налага извод, че е осъществен общият фактически състав на нелоялната търговска практика по чл. 68г, ал. 1 ЗЗП, а такава практика според чл. 68в ЗЗП е забранена.

Неоснователни са възраженията за незаконосъобразност на заповедта, основани на разбирането, че търговската практика трябва е насочена към група потребители. Това е така, тъй като търговска практика според разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 ЗЗП е насочена в условията на алтернативност към средния потребител или към определена група потребители.

Ирелевантни са възраженията за незаконосъобразност на заповедта поради наличието на неточно изпълнение на задължение на страна в гражданскоправни отношения. Именно нелоялната търговска практика води до такова неточно изпълнение на договорно задължение, което е резултатът на прилаганата практика. В тази връзка е забранена такава практика, за да не се достига до посоченото неизпълнение на задължения.

Оспореният акт съответства и на целта на закона, а именно да се осигури защита на икономическите права на потребителите при ползването на услугите, когато се използват нелоялни търговски практики – арг. чл. чл. 1, ал. 2, т. 3 ЗЗП. В тази връзка чл. 68в ЗЗП императивно забранява използването на нелоялната търговска практика,

поради което оспорваната заповед има за цел нейното преустановяване. По този начин се ограничава противоправното поведение и неговите вредни последици, което се постига чрез забраната за използване на нелоялната търговска практика в бъдеще. Горното налага извод за неоснователност на жалбата срещу оспорваната заповед, поради което на чл. 172, ал. 2, предл. последно от АПК следва да се отхвърли оспорването.

По разноските:

С оглед изхода на делото и на основание чл. 143, ал. 3 АПК ответната страна има право на разноски. Същата е представлявана от адвокат, но претендира юрисконсултско възнаграждение в размер на 200 лева за изготвеното становище на съответния юрисконсулт, както и направени разноски от 80 лева за възнаграждение за разпитания свидетел. С оглед на това, че се претендира юрисконсултско възнаграждение следва да се присъдят 100 лева, който е минималният размер, съответстващо на чл. 24 от Наредбата за заплащане на правната помощ, вр. чл. 37 ЗПрП, както и на правените разноски от 80 лева за възнаграждение за явяването на свидетеля.

По изложените съображения и на основание и на основание чл. 172, ал. 2, предл. последно от АПК, Административен съд София – град, 37 - ми състав

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на [фирма] срещу Заповед № 77 от 31.01.2022 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.

ОСЪЖДА [фирма] да заплати на Комисията за защита на потребителите сумата в размер на 180 лева, представляваща направени по делото разноски.

Решението подлежи на обжалване пред Върховен административен съд в 14 – дневен срок от съобщаването му на страните.

Съдия: