

# РЕШЕНИЕ

№ 230

гр. София, 13.01.2023 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 22 състав,**  
в публично заседание на 16.12.2022 г. в следния състав:

**СЪДИЯ: Десислава Корнезова**

при участието на секретаря Илияна Тодорова, като разгледа дело номер **8638** по описа за **2022** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

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

Образувано е по жалба на „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Р. Я. срещу заповед № 529 от 22.07.2022г. на председателя на Комисия за защита на потребителите /КЗП/.

В обстоятелствената част на жалбата са въведени съображения за незаконосъобразност на акта, поради постановяването му в противоречие с нормите на материалния и процесуален закон. Изложено е, че КЗП не е направила обективно и всестранно изследване на релевантната фактическа обстановка, което съставлявало съществено процесуално нарушение по чл.35 и чл.36 АПК. Необходимо е било да се изискат обяснения и лицето, управляващо сайта [zaemite.bg](http://zaemite.bg), относно това на каква база е издадено цитираното в заповедта удостоверение. От съдържанието му ставало видно, че „Кредисимо“ ЕАД е получило най-висока оценка, а именно 4.37 от общо 5,00, като на сайта [zaemite.bg](http://zaemite.bg) бил публикуван списък с участващите в проучването дружества, специализирани в предоставянето на бързи кредити. Те били общо 21, като са включени всички пазарни лидери, като Нет Кредит, К. Кредит, В. Кредит, Фератум и други. Тези дружества имали общ дял над 90 % от пазара на бързи кредити в България, което означавало, че проучването е достатъчно задълбочено и всеобхватно. На сайта [zaemite.bg](http://zaemite.bg) била поместена методика за извършване на сравнителен анализ, която се прилагала ежегодно от 2019г. Тя включвала освен директни потребителски отзиви и оценки, също така и проверки по метода „таен клиент“. Пряката оценка на потребителите и независимия анализ по метода „таен клиент“ били най-достоверните

източници на информацията относно пазарното поведение на даден търговец към неговите клиенти.

По отношение на следващото, визирано в процесната заповед твърдение, а именно: „Вече заявяваш толкова бързо, колкото ние одобряваме – моментално“ от акта не ставало ясно дали същото се счита за заблуждаващо твърдение и дали е обхванато от забраната за използване на нелоялна практика. В диспозитива на заповедта то липсвало, но на стр. 3 и 4 от мотивите са изложени съображения, че същото е със заблуждаващ характер. Тази неяснота жалбоподателят счита за нарушение на чл. 59, ал. 2, т. 4 и т.5 АПК, което следвало да доведе до отмяна на индивидуалния административен акт, тъй като липсата на корелация между мотиви и диспозитив накърнявало правото му на защита и пречило съдебния контрол. Оценката на достоверността на твърдението за „моменталното одобрение“ трябвало да бъде направена съгласно заложения в ЗЗП критерий за това как средният потребител възприема твърдението. Средният потребител е сравнително добре и информиран разумен индивид и няма да тълкува посланието „семантично“, а на базата на житейската и икономическа логика и опит, съпътстващи кредитните правоотношения. Бидейки сравнително добре информиран, средният потребител ще знае, че всяка заявка за кредит трябва да бъде обработена от страна на кредитиращата организация, поради което отговор нямало как да бъде даден „на секундата“. Средният потребител ще разбира твърдението като възможно най-кратък срок за обратна връзка, съпоставим с времето, необходимо за попълване и подаване на документите за кандидатстване. От тази гледна точка твърдението отговаряло на действителността и не било заблуждаващо. „Кредисимо“ ЕАД разполагало с изключително ефикасна информационна система за обработка и анализ на заявленията за кандидатстване и се извършвали автоматични справки в регистрите на НОИ, Ц., МВР и други. Данните се извличали и обработвали автоматично и оценявали от кредитен скоринг, с цел облекчение на процеса и минимизиране на човешка грешка, така и цел бързина, което е най-важното конкурентно предимство. По този начин кандидат, който през последните няколко месеца е получил друг кредит и който не е бил в просрочие над определен брой дни и при който сумата по кредита се изплащала по банков път във валидирана банкова сметка преди това, получавал одобрение в рамките на около една минута. В останалите случаи, когато не се налагало допълнително обезпечаване на кредита и свързан с това анализ на кредитен експерт, одобрението било между 5 и 8 минути. Жалбоподателят счита, че предвид пазарните реалности в страната, обработка на искане за кредит продължаващо между 1 и 8 минути можело да се определи като „моментално“, още повече, че времето за обработка и отговор е съпоставено с времето за кандидатстване, което също е в подобен порядък от 5 до 10 минути в зависимост от индивидуалните възможности и техническата обезпеченост на потребителя.

В проведеното съдебно заседание жалбоподателят се представлява от адв.С. Р., която поддържа оспорването на акта, а по същество моли за неговата отмяна, поради незаконосъобразност. Направено е искане за присъждане на разноските по делото, които съобразно приложен списък по чл.80 ГПК възлизат на стойност от 950.00 лв. Подробни съображения по основателността на жалбата са изложени в писмена защита от 30.12.2022г.

Ответникът – председателя на Комисия за защита на потребителите се представлява от юрк. Е. А., който оспорва жалбата. По същество на спора се сочат доводи за нейната неоснователност и законосъобразност на постановения акт. Излага, че

обжалваният акт е издаден от компетентен орган, в установената форма, при съблюдаване на реда за провеждане на административното производство и в съответствие с нормата на материалния закон. Претендира присъждане на юрисконсултско възнаграждение. Подробни съображения са развити в писмено становище изх. № Ц-03-7606/16.09.2022г.

Прокурор от Софийска градска прокуратура, редовно призована, не взема участие в процеса и не изразява становище по законосъобразността на оспорения акт.

Административен съд София-град, след като обсъди релевираните с жалбата основания, доводите на страните в съдебно заседание и прецени събраните по делото доказателства по чл.235, ал.2 ГПК във вр. чл.144 АПК, приема за установено следното от фактическа страна:

Административното производство е било образувано по повод излъчвана реклама в ефира на радио „М. ФМ“, която представя дружеството „КРЕДИСИМО“ ЕАД, като „компания № 1 за онлайн кредити в България“.

С писмо вх.№ Ц-03-4756/20.05.2022г. от „Агенция Анлантук“ ЕООД е предоставена информация и аудио запис, както и 2 броя спонсорски заставки на процесната реклама, излъчвана в ефира на радио „М. ФМ“.

С писмо изх. № Ц-03-4756/15.06.2022г. от „КРЕДИСИМО“ ЕАД е била изискана информация и доказателства по отношение на отправените чрез рекламата послания. Установено е било, че за периода 18.04-18.06.2022г. се е излъчвала реклама, комуникираща „КРЕДИСИМО“ ЕАД като „компания №1 за онлайн кредити в България“. Рекламата е разделена на три модула и гласи: първи модул- „Никога не си бил клиент на Кредисимо? Довери се на компания №1 за онлайн кредити в България. Само сега вземи заем на вноски до 6000лв. и върни точно колкото си взел до първа падежна дата. Виж повече на кредитисимо бг. Кредисимо- 15 години пари навреме“; втори модул- „Вече заявяваш толкова бързо, колкото ние одобряваме- моментално. Кредисимо -15 години пари навреме.“; трети модул „Кредисимо -15 години пари навреме.“.

От дружеството е било изискано да представи доказателства в подкрепа на посланието, че е „компания № 1 за онлайн кредити в България“. В тази връзка е било приложено удостоверение от сайта Заемите.бг, според което „КРЕДИСИМО“ ЕАД, респективно предлаганите от дружеството услуги в сферата на онлайн кредитирането са с най-голям събран брой оценки от потребители на сайта, като данните обхващат периода януари 2021г.- декември 2021г.

Административното производство е приключило с издаване на заповед № 529 от 22.07.2022 г. на председателя на КЗП, с която на основание чл.68в във вр.чл.68г, ал.4 във вр. чл.68д, ал.1, пр.първо от ЗЗП е забранено на „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Я. да прилага заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно: да отправя послания към потребителите, чрез реклама от всякакъв вид, твърдейки, че е „компания № 1 за онлайн кредити в България“, когато това е невярно. В мотивната част на акта е прието, че рекламните послания съдържат невярна информация и следователно са заблуждаващи, следствие на което търсещият най-добро решение за себе си потребител би взел търговско решение под въздействието на нелоялната търговска практика.

От събраните гласни доказателствени средства, чрез разпит на свидетеля С. Д. Ф. се установява, че софтуерът на „Кредисимо“ ЕАД работи изцяло онлайн. Кандидатстването за кредити е само онлайн. Потребителят влиза в сайта и попълва

стъпките на кандидатстване. След това потребителят си създава профил в системата и онлайн подава молба за отпускане на кредит. Тази молба е възможно да се разгледа автоматично и потребителят автоматично да се одобри за кредит в реално време. След като молбата се потвърди чрез код на sms се пристъпва към нейното одобряване. Имало и втори вариант, при който молбата не подлежала на автоматично одобрение. Тогава тя се разглеждала от кредитен инспектор. След като той е разгледал молбата за кандидатстване се обажда на потребителя и се уточняват конкретните параметри. Клиентите на дружеството не идвали на място в офиса, но имали възможност при евентуален проблем с попълването на молбата и създаването на профил да се свържат със служители по телефона. При първия вариант одобрението ставало на момента в реално време в рамките на 24 часа, без значение дали е работен или почивен ден. При втория вариант се осъществявала връзка с кредитен инспектор, който в рамките на няколко минути комуникирал с клиента. Разговорите с кредитния инспектор се осъществявали през работния ден. Съществували критерии за това дали един потребител автоматично ще бъде одобрен, или ще се нуждае от допълнителни справки и проверки от служителите. Ако потребителят кандидатства за първи път той никога не се одобрява автоматично и моментално. Стартира проверка на лицето във връзка с неговите доходи, а също така и справка в Централния кредитния регистър и дали той е лицето, за който се представя. Веднъж, когато се идентифицира клиентът повторното одобрение по кандидатстването ставало автоматично. Софтуерът автоматично правел проверка в Централния кредитен регистър.

При така установеното от фактическа страна, Административен съд София-град достигна до следните правни изводи:

Жалбата е допустима – подадена е срещу подлежащ на оспорване пред съд административен акт, от лице, което е негов адресат и чиято правна сфера той засяга неблагоприятно, в законоустановения 14 - дневен срок, считано от 28.07.2022г.

Разгледана по същество, жалбата е НЕОСНОВАТЕЛНА.

Съдът след като извърши дължимата на основание чл.168, ал.1 АПК проверка за законосъобразност на оспорения акт, освен на основанията, посочени от „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Я. и на всички основания по чл.146 АПК, преценява следното:

На първо място, актът е постановен от компетентен орган по чл.68л, ал.1 ЗЗП, съгласно който, когато КЗП, установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането ѝ. Не се констатира порок на заповедта по чл.146, ал.1 от АПК.

На второ място, оспореният акт е издаден в писмена форма и съдържа нормативно установените в чл.59, ал.2 от АПК реквизити. Посочени са обективно и пълно фактическите основания за неговото постановяване. Изложените в акта факти съответстват на приложените по делото писмени доказателства. Не се установява порок във формата по см. на чл. 146, т. 2 от АПК, който да обуславя отмяна на акта /Постановление № 4/1976г. на Пленума на ВС и ТР № 4/22.04.2004г. по дело № ТР-4/2002г. ОСС на ВАС; Тълкувателно решение № 16/31.03.1975г. на Общото събрание на гражданската колегия на Върховния съд/. Ответникът е формирал своите изводи въз основа на приложения и приобщен в административната преписка доказателствен материал. Ответникът, чрез своите фактически констатации обосновано е посочил действителното правно положение, не се установява непълнота на фактите, а след анализ и проверка на същите, съдът приема, че те са и реално

осъществени. Волята на административния орган е ясно изразена, не съществуват пропуски или грешки, което е предпоставка за правилното упражняване на съдебния контрол за законосъобразност и осигурява възможност на оспорващия да организира адекватно защитата си във висящия съдебен процес.

На трето място, мотивирането на акта следва да бъде разгледано в съответствие с правилата за провеждане на процедурата пред административния орган, доколкото същественото им нарушаване води до ограничаване правото на защита и правото на участие в административния процес /широк смисъл/, съответно до отмяна на издадения акт /чл. 168, ал. 1 във връзка с чл. 146, т. 3 от АПК/.

Преценката на административния орган в случая е направена, след като са обсъдени всички релевантни за случая факти и обстоятелства в изпълнение на разпоредбите на чл.35 и чл.36 от АПК, изискващи индивидуалният административен акт да се издава, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за случая. Съобразно служебното начало в административния процес, административният орган е събрал всички необходими доказателства, извършил е надлежна проверка на същите, а окончателният правен резултат е в съответствие с приетите фактически установявания. Не са допуснати съществени процесуални нарушения, които да са довели до неправилно приложение на материалния закон, тъй като фактите вярно са подведени под съответните материалноправни разпоредби. Не е нарушено и накърнено правото на защита на жалбоподателя в хода на производството, за съществуването на което същият е бил уведомен и са изискани от него писмени обяснения и доказателства. В случай, че жалбоподателят не се е запознал с всички събрани по преписката доказателства, това процесуално право той може да упражни в пълен обем в съдебния процес, като оспори писмените доказателства или представи нови такива.

На четвърто място, спорът между страните по делото се свежда до приложението на нормите на материалния закон- чл.146, т.4 от АПК.

Съгласно чл.68д, ал.1 ЗЗП търговската практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или, когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени в ал. 2 и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика

Според дефиницията по § 13, т.31 от ДР на ЗЗП - "търговско решение" е всяко решение, взето от потребител за това дали да закупи стока или услуга, за начините и условията за нейното закупуване, дали да извърши цялостно или частично плащане, дали да задържи стоката, или да се разпорежи с нея, да упражни правата си, предвидени в договора по отношение на стоката или услугата, независимо от това, дали потребителят решава да предприеме действие или не.

Съгласно т. 18 от Преамбюла на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар, средният потребител е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив, като отчита обществените, културни и лингвистични фактори, както се тълкуват от Съда на Европейските общности.

По същество, спорът е относно това - налице ли е заблуждаваща нелоялна търговска

практика, прилагана в дейността на „КРЕДИСИМО“ ЕАД, предвид обстоятелството, че същият изпраща рекламно послание, че е „компания № 1 за онлайн кредити в България“. Съгласно визираното в хипотезата на чл.68г, ал.1 ЗЗП, за да е налице нелоялна търговска практика е необходимо, с оглед на конкретния казус, да е налице предлагане на услуга, която противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, и това предлагане да променя или да е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга.

С оспорената заповед, на основание чл.68д, ал.1, пр. първо, във връзка чл.68г, ал.4 ЗЗП, е приложена преустановителна принудителна административна мярка /ПАМ/, чиято цел е да осуети продължаването на започнало правонарушение. ПАМ са форма на изпълнителна дейност, чрез която се дава легален израз на държавната принуда, упражнявана в предвидените от закона случаи. По своята правна същност те са актове на държавно управление от категорията на индивидуалните административни актове и следва да бъдат подчинени на принципа на законност, както по отношение на издаването им, така и по отношение на изпълнението им. Преустановителните административни мерки се прилагат в случаите на неправомерни деяния, чието извършване е започнало, но не е било приключено в момента на вземане на мярката.

Легалното определение на понятието "търговска практика" се съдържа в § 13, т.23 от ДР на ЗЗП, съгласно която норма 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.

В процесния случай, жалбоподателят е представил удостоверение от 04.01.2022г., издадено от уебсайт [zaemite.bg](http://zaemite.bg) със следното съдържание: „за периода януари- декември 2021 година, компанията „КРЕДИСИМО“ ЕАД, респ. предлаганите от нея услуги на сайта [credissimo.bg](http://credissimo.bg) в сферата на онлайн кредитирането, са с най-голям събран брой точки от потребителите на сайта към дата 01.01.2022г. възлизащ на общо 2018 броя и най-висок рейтинг 4.37 от общо 5“.

От текста на самото удостоверение е видно, че се касае за събран брой точки от потребителите на сайта [zaemite.bg](http://zaemite.bg). Най-голям брой натрупани оценки не означава най-висока оценка, така, че да се приеме, че „КРЕДИСИМО“ ЕАД е „компания № 1 в онлайн кредитите в България“. Търговското съобщение има за предмет качеството на предоставяната услуга, а в документа се съдържат данни за количествени показатели, които са били обработени от конкретен сайт, без наличието на каквито и да било сведения, че именно този уебсайт може да удостовери верността

на фактите, отразени в удостоверението. Дори обаче и да се приеме, че сведението в документа е достоверно, то при изпращане на рекламното послание, което е било излъчвано в радиоефира в периода 18.04-18.06.2022г., жалбоподателят изрично е следвало да посочи, че източникът на информацията е именно от сайта zaemite.bg и се основава на брой събрани оценки от потребителите на този конкретен сайт.

Не на последно място прилаганата от жалбоподателя практика води или може да доведе и до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика, тъй като променя и е в състояние да повлияе съществено върху неговото поведение. Така направеното представяне в рекламното съобщение е в състояние да заблуди потребителите да посетят именно сайта на дружеството, очаквайки, че ще получат най-добрите условия при онлайн кредитирането, което решение те не биха взели при други обстоятелства. Съдът намира, че именно тази търговската практика е повлияла за вземането на търговско решение от потребителя и икономическия му избор е могъл да бъде друг без използването ѝ.

Съжденията на административния орган в тази насока са подкрепени с достатъчно относими доказателства за осъществени факти и обстоятелства, които да изпълнят съдържателно посочената хипотеза на закона.

С акта е забранено прилагането на заблуждаваща нелоялна търговска практика, изразяваща се единствено в твърдението, че „КРЕДИМИСО“ ЕАД е „компания № 1 за онлайн кредити в България“. С акта не е забранено използването на такъв вид практика по отношение на рекламния текст „вече заявяваш толкова бързо, колкото ние одобряваме-ментално“. Ето, ответникът не е следвало да излага мотиви дали така отправеното послание чрез това изречение е заблуждаващо и невярно. Ако пък е считал, че и това съобщение носи белезите на нелоялна търговска практика, то е следвало изрично в диспозитива на акта да приложи преустановителната ПАМ и досежно това рекламно съдържание на представяната услуга.

*В заключение*, съдът приема, че **заповед № 529 от 22.07.2022г.** на председателя на КЗП е законосъобразен административен акт и поради липсата на отменителните основания по чл.146 АПК, следва да бъде потвърдена. При прилагане на правилата на разпределение на доказателствената тежест в процеса по см. на чл.170 ал.1 АПК, ответникът доказва съществуването на фактическото и правно основание посочено в акта и изпълнението на законовите изисквания, които са го мотивирали при неговото постановяване, за да настъпят разпоредените с

издаването му неблагоприятни правни последици за „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Я..

При този изход на спора искането на представителя на ответника за присъждане на разноски следва да бъде уважено, като се дължи юрисконсултско възнаграждение, съгласно разпоредбата на чл. 143, ал.3 от АПК и чл. 78, ал.8 от ГПК във връзка с чл. 144 от АПК. Съобразно чл.24 от Наредбата за заплащане на правната помощ, във връзка с чл. 37, ал.1 от Закона за правната помощ и с оглед фактическата и правна сложност на делото, размерът на възнаграждението следва да се определи на 100.00 /сто/ лева.

Мотивиран от горното и на основание чл. 172, ал. 2, от АПК, *Административен съд София-град*, II-ро отделение, 22-и състав,

## **Р Е Ш И:**

**ОТХВЪРЛЯ** жалбата на „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Р. Я. срещу *заповед № 529 от 22.07.2022г.* на председателя на Комисия за защита на потребителите.

**ОСЪЖДА** „КРЕДИСИМО“ ЕАД, представлявано от С. Р. Я., ЕИК[ЕИК] със седалище и адрес на управление: [населено място], район „Т.“, [улица] /сграда А/, ет.4, Бизнес център „България“ да заплати на Комисия за защита на потребителите с адрес: [населено място], [улица] сумата от 100.00 /сто/ лева на основание чл.143, ал.3 от АПК.

**РЕШЕНИЕТО** подлежи на обжалване с касационна жалба в 14 - дневен срок от получаване на съобщенията за постановяването му чрез Административен съд София - град пред Върховния административен съд на Република България.

**РЕШЕНИЕТО** да се съобщи на страните чрез изпращане на препис от него по реда на чл.138 АПК

*Съдия:*



