

РЕШЕНИЕ

№ 1628

гр. София, 14.03.2023 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 59 състав,
в публично заседание на 23.02.2023 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Зорница Дойчинова

при участието на секретаря Светла Гечева, като разгледа дело номер **154** по описа за **2023** 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/.

Образувано е по подадена жалба от „Хаус Маркет България“ ЕАД, [населено място], с ЕИК[ЕИК], представлявано от пълномощника адв. М., срещу Заповед № 910/13.12.2022 г. на председателя на Комисия за защита на потребителите, с която е забранено на дружеството, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно да предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявеният на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4, вр. чл. 68д, ал. 1, пр. 1-во от ЗЗП.

В жалбата са изложени подробни съображения за незаконосъобразност и необоснованост на процесната заповед. Изложени са съображения за постановяване на процесната заповед в противоречие с процесуалните правила. Твърди, че заповедта е издадена без да са изяснени всички факти и обстоятелства от значение на случая, като не са събрани всички доказателства, което пък е довело до липса на мотиви. Като мотиви за издаването на заповедта единствено са цитирани подадени множество жалби, но не става ясно какви са причините тези жалби да са приети за основателни. Още повече, че относно първата цитирана жалба се установява, че причината за забавянето не е в жалбоподателя, а в бездействието на потребителя да си получи стоката. Не става ясно и как потребителя взима своето решение за покупка базирайки се на обявения срок за доставка, посочен на интернет страницата на дружеството.

Излага съображения за нарушения и на материалния закон. Счита, че не са налице всички елементи от фактическия състав на нелоялната търговска практика. Поведението на дружеството не може да бъде квалифицирано като съзнателно, доколкото не е налице умисъл за въвеждане в заблуждение на потребителите. Освен това, дружеството и отбелязало, че не изпълнява самостоятелно доставките на поръчаните през електронния магазин стоки. Поради това е отбелязано в Общите условия, че доставчикът не носи отговорност за забава, в случай, че забавянето се дължи на вина на куриера/превозвача. Също така, вземането на търговско решение за покупка на стока през електронния магазин, не може да бъде отнесено единствено към обявения срок за доставка, посочен на интернет страницата на дружеството. Твърди, че неправилно ответникът е посочил сроковете за доставка. Дружеството действа добросъвестно, тъй като желанието на потребителите за незабавно анулиране на поръчки, чиито доставки не са изпълнени в срок, е удовлетворено – заплатените от тях суми са изцяло възстановени. Излага съображения за противоречие на заповедта с целта на закона. Моли за отмяна на оспорената заповед. Претендира разноски.

В съдебно заседание, жалбоподателят чрез процесуалния си представител адв. М., поддържа жалбата и моли за отмяна на оспорената заповед. Представя списък с разноски.

В представени писмени бележки доразвива съображенията си за основателност на жалбата.

Ответната страна, председателят на комисията, е представила становище по жалбата, с което я оспорва като неоснователна и недоказана, за което излага подробни съображения и моли същата да бъде отхвърлена. Счита, че е налице първият елемент от фактическия състав на търговската практика – налице е търговска практика, свързана с предлагането на стоки и услуги. На сайта на дружеството е посочен срок на доставка на стоките. Също така е налице и втората предпоставка, визирана в разпоредбата на чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП – практиката да съдържа заблуждаваща, невярна информация и следователно подвеждаща. В посочените в заповедта жалби и сигнали е посочено, че посочените в Общите условия срокове за доставка не са спазени. Отражено е също и, че липсва обратен отговор от страна на продавача във връзка с констатираните проблеми. Излага аргументи за неоснователност на възраженията на жалбоподателя относно липсата на анализ на ответника за характеристиките на посочения от търговеца срок за доставка. Индиция за значението на срока за доставка при вземането на решение от потребителя за закупуване на стоките, е фактът, че при потвърждаване от страна на дружеството на направената поръчка, потребителят изрично е уведомен за срока на доставка. Спазена и целта на закона. Моли се за отхвърляне на жалбата.

В съдебно заседание не се представлява.

СГП не изпраща представител и не взема становище по жалбата.

Административен съд София-град, в настоящия съдебен състав, след като обсъди доводите на страните и прецени по реда на чл. 235, ал. 2 от ГПК, във вр. с чл. 144 от АПК приетите по делото писмени доказателства, приема за установено от фактическа страна следното:

По депозираните до КЗП 10 броя жалби от потребители, направили поръчка от интернет страницата <https://www.ikea.bg/> е извършена проверка.

В жалба с вх. № Ц-03-8226/24.08.2022 г. потребителят Д. К. сочи, че на 26.07.2022 е

поръчала от онлайн магазина на И. столче за хранене ANTILOP. След 7 дни, които били оказани като срок на доставка, поръчката не е доставена. Няколкократно се свързвала с дружеството, но доставка нямало. На 24.08.2022 г., след поредно изпращане на мейл, ѝ отговорили, че те били пратили поръчката, но тя я е отказала. Твърди, че поръчката не ѝ е изпращана и тя не я е отказвала.

В хода на проверката е изискано становище от дружеството, в което е посочено, че поръчка E243D7F8CB77 е генерирана на 27.07.2022 г. и е с избран метод на заплащане „Наложен платеж“. Направени са 4 опита за доставка съответно на 01.08.2022 г., 02.08.2022 г., 09.08.2022 г. и 10.08.2022 г., но на посочения от клиента адрес няма човек, който да приеме пратката, затова тя се връща за следващ разнос. На 11.08.2022 г. е обявена за отказана от получателя и върната към И., което е потвърдено от отговорни лица след направена проверка на G. системата на транспортната фирма за посещение и престой в населеното място, както и на опити за свързване с клиента през телефонната централа на доставчика. Прилагаме и справка от платформата на логистичния ни партньор за съответните дати на разнос.

В жалба с вх. № Ц-03-8656/07.09.2022 г., потребителят М. Д. е посочила, че е направила поръчка на мебели И.. На 06.09.2022 г. анулирали поръчка, поради неизпълнение в срок и липса на информация относно статуса на поръчката. Посочили и номер на банкова сметка за възстановяване на пълната сума. На 11.09.2022 г., неочаквано поръчка пристигнала на адреса ни в [населено място] с бус от [населено място], но тя отказала приемането. Искат възстановяване на пълната сума за поръчката в размер на 557,90 лв., платена он-лайн на 21.08.2022 г. и да бъдем компенсирани за причинените хаос и неудобство, както и заради унижителното отношение на фирмата към нас. Молят да бъде санкционирана фирмата "Х. М. България" за подвеждаща информация и некоректна политика към клиентите си.

В представено становище от „ХАУС МАРКЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, е посочено, че поръчка 369CD0F98C35 е генерирана на 21.08.2022 г. На 01.09.2022 г. клиентката се свързала с фирмата, за да сигнализира, че доставката все още не е осъществена. На 06.09.2022 г. анулирала поръчката си. Резултатите от ревизията показват, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика пратката първоначално е изгубена след предаване, а в последствие локализирана на части в различни хъбове. На 17.09.2022 г. след получените резултати от ревизията, заплатената сума е въведена за възстановяване. Към днешна дата сумата е възстановена.

В постъпила жалба с вх. № Ц-03-9250/27.09.2022 г. потребителят А. А. е посочено, че на 08.08.2022 г. направила поръчка от онлайн магазина <https://www.ikea.bg/> с номер 37819646A2E3 за [населено място], заплатила стойността на поръчката - 141,62 лв. с кредитна карта на сайта. След изтичане на срокът за доставка, няколко пъти се свързвала с магазина по телефон и по мейл. На 03.09.2022 г. получила мейл, че анулират поръчката ми поради "транспортен инцидент" и ще ѝ възстановят заплатената сума в двуседмичен срок. Още на същия ден изпратила мейл с банковата си сметка. Към 26.09.2022 г. поръчката не е доставена и сумата, която заплатила за нея, не ѝ е възстановена.

В предоставено в хода на проверката становище, дружеството е посочило, че поръчка 37819646A2E3 е генерирана на 08.08.2022 г. На 17.08.2022 г. клиентката е потърсила информация от националния център за връзка с клиенти и в същия ден е отправено запитване от наша страна към транспортната фирма за статус и обратна връзка към нас и нея. В резултат от назначената проверка се установява, че вследствие на

софтуерна грешка в системата на логистичния ни партньор, която не сканира многопакетните пратки като една поръчка за един получател, части от поръчката са изгубени и в следствие локализираны в различни хъбове в страната и предстои процес на окомплектоване. На 20.08.2022 г. г-жа А. се свързва с нас отново и е надлежно информирана, че по случая със забавянето на доставката на нейната поръчка тече проверка, за което прилагаме кореспонденция. На 30.08.2022 по време на опит за доставка настъпва транспортна щета в превозното средство и всички пратки в него са увредени и анулирани поради невъзможност за доставка, за което информираме клиентката на 03.09.2022 г., прилагаме имейл. Междувременно поради забавяне на доставката тя сама отказва поръчката на 31.08.2022 г. Транспортната компания успява да върне за заприходяване всички поръчки от пострадалия камион и сумите на клиентите са наредени за възстановяване в срок, с изключение на 3 от тях. След направена ревизия по справка се установява, че една от тях е на г-жа А.. Проверката е прекратена, на транспортната компания е наложена глоба и сумата е въведена за възстановяване.

В жалба с вх. № Ц-03-9387/30.09.2022 г., потребителят Е. Г. е посочила, че на 30.07.2022 година направила и заплатила поръчка с номер 8C51F31D5B07 на адрес www.ikea.bg. Поръчката е на стойност 65.95 лв., като в нея са включени и 7лв. за доставка. Към 30.09.2022 г. поръчката не е доставена. Въпреки многократните обаждания и имейл съобщения към И., няма информация кога и дали ще бъде доставена поръчката.

В хода на проверката е предоставено становище от дружеството, в което е изтъкнало, че поръчка 8C51F31D5B07 е генерирана на 30.07.2022 г. със заложенa дата за доставка 09.08.2022 г. На 14.08. и 16.08.2022 г. е отправено запитване към логистичния партньор за статуса на тази и други поръчки. Организирана е проверка и ревизия, от които се установява, че вследствие на софтуерна грешка в системата на логистичния партньор, която не сканира многопакетните пратки като една поръчка за един получател, части от поръчката са изгубени и в следствие локализираны в различни хъбове в страната и предстои процес на окомплектоване. На 24.08., 31.08., 03.09., 05.09. отправили нови запитвания към транспортната компания за своевременна реакция. Процесът на локализиране и окомплектоване на поръчката за доставка не е осъществен. На логистичния партньор е наложена глоба и сумата на клиента е въведена за възстановяване.

В регистрирана с вх. № Ц-03-9073/26.09.2022 г. жалба, потребителят Г. Г. посочва, че стоката е закупена и платена на 03.09.2022 г., като в условията за доставка пише доставка до 7 работни дни. Към датата на подаване на жалбата още не е пристигнала. По повод тази жалба, в депозирано от страна на търговското дружество становище е посочено, че поръчка F95311FEED07 е генерирана на 03.09.2022 г. На 13.09.2022 г. клиента се свързва с дружеството, за да сигнализира, че пратката все още не е доставена. След назначена проверка към транспортната фирма и ревизия се установява, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратката е загубена след предаване и в следствие части от нея са локализираны в различни хъбове. На 28.09.2022 г. транспортната фирма доставя част от поръчката. След повторно назначена ревизия, поръчката е доставена на 04.10.2022 г.

В получена жалба с вх. № Ц-03-10143/17.10.2022 г., потребителят Д. К. е посочила, че от август месец уебсайтът www.ikea.bg предоставя фалшива информация за безплатни

доставки на онлайн поръчки над определена сума. Доставките изобщо не се извършват, включително тези, които са платени авансово. Тази порочна практика трябва да спре, защото броят на потърпевшите прогресивно расте, но коментарите на всички излъгани и недоволни се трият от социалните мрежи на ИКЕА.

В хода на проверката е депозирано становище от дружеството, в което е изложено, че поръчка C7DD45347EFB е генерирана на 10.08.2022 г. с избран метод на заплащане „наложен платеж“. На 02.09.2022 г. по време на опит за разнос пред транспортното средство изскача животно на пътя и в опит да предотврати сблъсъка, шофьорът натиска спирачки рязко, при което пратките, разположени в по-задната част на камиона увреждат тези, разположени по-отпред. Над 80% от пратките са с щети и по процедура те биват служебно анулирани, клиентите са уведомявани надлежно по имейл на 03.09.2022 г. и сумите на предварително заплатените поръчки за възстановени, прилагаме кореспонденция.

Поръчка 4D06D60EA898 е генерирана на 15.09.2022 г. също с избран метод на заплащане „наложен платеж“. На 24.09.2022 г. клиента се свързва с дружеството, за да потърси информация за поръчката си поради забавена доставка. Назначената проверка за причините за забавянето установява, че вследствие на софтуерна грешка в системата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла за един получател, пратката е загубена след предаване и части от нея са локализирани в различни хъбове из страната. Процесът по локализиране и окомплектоване е изключително дълъг и труден предвид стотиците засегнати пратки. Това е и причината първата поръчка C7DD45347EFB също да бъде в разнос след посочената дата за доставка. На 03.11.2022 г. логистичния партньор успява да върне в магазин И. окомплектованата втора поръчка 4D06D60EA898. Свързали се с г-жа К. за извинения за създалата се ситуация, забавянето и причинените неприятности и неудобство и да попитат дали тя все още желае да я получи, но клиентката анулирала поръчката, поради изключително дълго забавена доставка.

В жалба с вх. № Ц-03-9841/19.10.2022 г., получена в КЗП, потребителят Н. Д. е посочил, че при направена поръчка с № 15BCADA3EA73 от онлайн магазинът на "И." с предварително заплатена цена на продуктите на 25.09.2022 г., крайният срок за доставка от 7 работни дни не бил спазен.

В предоставено в хода на проверката становище, дружеството е посочило, че поръчка 15BCADA3EA73 е генерирана на 25.09.2022 г. В началото на месец октомври клиентът се свързва с кол центъра, за да сигнализира, че пратката все още не е доставена. След назначена проверка към транспортната фирма и ревизия се установява, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратката е загубена след предаване и в последствие части от нея са локализирани в различни хъбове. След окомплектоване на поръчката, тя е доставена на 13.10.2022 г. Като компенсация за забавянето на клиента е предоставен ваучер за пазаруване в онлайн магазин И. на стойност 70 лв., валиден до 20.01.2023 г.

В постъпила жалба с вх. № Ц-03-9826/19.10.2022 г., потребителят Н. Д. е посочила, че на 07.09.2022 г. през интернет магазина на И. направила и платила онлайн поръчка, е номер 71739FCF9C75. Срокът за доставка бил до 7 работни дни. При множеството разговори от И., твърдят, че поръчката е при куриер, а от куриерската фирма казват, че такава пратка при тях няма. В крайна сметка поръчката не е получена.

В предоставено в хода на проверката становище по изнесените в жалбата данни,

дружеството е посочило, че поръчка 71739FCF9C75 е генерирана на 07.09.2022 г. На 29.09.2022 г. клиентката се свързва с дружеството, за да сигнализира, че пратката все още не е доставена. След назначена проверка към транспортната фирма и ревизия се установява, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратката е загубена след предаване и в последствие части от нея са локализирани в различни хъбове. Процесът на окомплектоване е много дълъг предвид броя на обърканите пратки. След финално окомплектоване на поръчката, тя е доставена на 10.10.2022 г.

В регистрирана с вх. № Ц-03-10195/28.10.2022 г. жалба, потребителят С. П. посочва, че е направила поръчка на 12бр. артикули (мебели и аксесоари) на 29.08.2022г. през сайта на търговеца <https://www.ikea.bg> и платена с кредитна карта. До момента 18.10.2022г. не е получила никаква информация за пратката, още по-малко кога ще я получи.

В изискано в хода на проверката становище, дружеството е посочило, че поръчка 407657DA825D е генерирана на 29.08.2022 г. След назначена проверка към транспортната фирма за причините за забавянето и ревизия се установява, че вследствие на софтуерна грешка в системата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратката е изгубена след предаване и в последствие различни част от нея са изпратени в различни хъбове из цялата страна. Процесът по локализиране и окомплектоване е изключително дълъг и труден предвид стотиците засегнати пратки. На 03.11.2022 г. тя е окомплектована и с установена щета „счупени плоскости, натиснати с мотокар.

Свързали се с г-жа П. по имейл и телефон, за да ѝ поднесем искрени извинения за създалата се ситуация и да обяснят причините за забавянето и причинените неприятности и неудобство. Също така я уведомили за развоя на събитията и я попиталие дали все още желае да получи доставката си, със замяна на увредения артикул. Г-жа П. изразила желание да изпратят нов артикул и да изчакат доставка.

В жалба с вх. № Ц-03-10273/03.11.2022 г., получена в КЗП, потребителят С. И. посочва, че на 08.08.2022 г. направила онлайн поръчка на стойност 59.08 лв., със срок за доставка 7 дни, но в срока не била доставена. Отказала поръчката и поискала възстановяване на сумата. Въпреки множеството ѝ обаждания и имейли до И., резултат няма до датата на подаване на жалбата.

В становище, предоставено в хода на проверката, дружеството е посочило, че поръчка ABD34C8058EA е генерирана на 08.08.2022 г. Назначена е проверка за причините за забавянето, както и е подаден сигнал към транспортната фирма да върне пратката в Магазин И. за заприходяване и задействане на процедура по възстановяване на заплатената сума. След ревизия се установява, че вследствие на софтуерна грешка в системата, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла за един получател, пратката е загубена след предаване и в последствие само някои части от нея са локализирани в различни хъбове из страната. Процесът на локализиране и окомплектоване е изключително дълъг и труден поради стотиците засегнати пратки. На 26.08.2022 г. поръчката е върната в магазин И. и сумата на клиентката е въведена за възстановяване, а на 07.09.2022 г. тя е изплатена от банката.

За извършената по жалбите проверка е съставен КП № К-0001351/12.09.2022 г., в който е отразено изложеното в жалбите от потребителите. Посочено е също, че е направена проверка на интернет страницата <https://www.ikea.bg/>. Установено е, че през същата потребители имат възможност да закупуват стоки склучвайки договор от

разстояние, регламентиран в Глава I, раздел IV от ЗЗП. Установено е също така, че търговецът, опериращ през сайта е „Хаус Маркет България“ ЕАД. Отворени са „Условия за ползване“, където в т. IV Доставка на стоките, дружеството е посочило следното:

„Сроковете за доставка на стоките са както следва:

(а) За доставка до адрес в рамките на [населено място], [населено място], [населено място] и [населено място] - до 7 (седем) работни дни;

(б) За доставка до други населени места - до 7 (седем) работни дни;

(в) За доставка в търговски обект на Доставчика на територията на Република България: до Магазин И. в [населено място] - до 3 (три) работни дни; до търговските обекти в други населени места - до 7 (седем) работни дни;

(г) За доставка в търговски обект на партньор на доставчика на територията на Република България: до обекти на партньори в [населено място] - до 3 (три) работни дни; до обекти на партньори в други населени места - до 7 (седем) работни дни“.

В т. IV, 5 е посочено, че „Доставчикът не носи отговорност за забава в случай, че забавянето се дължи по вина на куриера/превозвача, извършващ доставката и/или поради независещи от доставчика обстоятелства, включително такива, посочени в Общите условия“.

Посочената информация е свалена на хартиен носител.

За извършената проверка, главен експерт от дирекция ЗППР е изготвил доклад до КЗП относно произнасяне по раздел „Нелоялни търговски практики“ от ЗЗП, в който е отразено изложеното по-горе относно жалбите, становищата на дружеството и направената проверка в интернет пространството.

Докладната записка е разгледана в т. 2 на заседание на КЗП, проведено на 24.11.2022 г., за което е съставен протокол № 28. На заседанието е взето решение, обективизирано в т. 2 от Протокол № 28/24.11.2022 г., като е прието, че „ХАУС МАРКЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, прилага заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предл. 1-во от ЗЗП, като предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявения на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките. В мотивите на решението е посочено, че от събраните документи и направения анализ, КЗП е решила, че са налице доказателства за използване на заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение първо: търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща 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.

Прието е, че видно от предоставената информация в жалбите, потребителите посочват, че след като стоката не е доставена в посочения на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок а именно: до 7 дни и 3 дни в магазини на И. се свързват с дружеството и именно тогава дружеството предприема съответните действия. В получените становища дружеството информира, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратката е загубена след предаване и в последствие части от нея са локализирани в различни хъбове. Процесът на окомплектоване е много дълъг предвид броя на обърканите пратки. Част от пратките са анулирани (сумите се възстановяват на потребителите) или доставени, но на по-късен етап.

Посочено е в мотивите още, че следва да се има предвид, че потребителите вземат

своето решение за покупка базирайки се на обявения срок за доставка, посочен на интернет страницата и по този начин рефлектира върху вземането на търговско решение за закупуване на стока или услуга.

След вземане на решение по т. 2 от Протокол № 28/24.11.2022 г. от заседание на КЗП, е издадена Заповед № 910/13.12.2022 г. на председателя на КЗП, с която е забранено на „ХАУС МАРКЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно: да предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявения на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68д, ал. 1, предложение 1-во от ЗЗП. Изложени са подробни мотиви за взетото решение, припокриващи се с тези, изложени в КП и решението на КЗП. Посочено е още, че видно от предоставената от страна на потребителите информация в жалбите, същите посочват, че след като стоката не е доставена в посочения на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок, а именно: до 7 дни при доставка до адрес и 3 дни при доставка в магазини на И., се свързват с продавача по договора от разстояние и именно тогава дружеството предприема съответните действия. В получените становища „ХАУС МАРКЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД информира, че вследствие на системна грешка в платформата на доставчика, поради която многопакетни поръчки не се сканират като една цяла, пратките са загубени след предаване и в последствие части от тях са локализирани в различни хъбове. От дружеството уточняват, че процесът на окомплектоване е много дълъг предвид броя на обърканите пратки. Част от пратките са анулирани, като сумите се възстановяват на потребителите или доставени, но на по-късен етап.

Заповедта е връчена на представител на дружеството на 14.12.2022 г.

Жалбата е подадена на 29.12.2022 г. чрез административния орган.

При така установените факти, настоящия съдебен състав на АССГ, като извърши цялостна проверка за законосъобразността на оспорения индивидуален административен акт на всички основания по чл. 146 от АПК, по реда на чл. 168, ал. 1 от АПК, достигна до следните правни изводи:

Предмет на оспорване е Заповед № 910/13.12.2022 г., издадена от председателя на КЗП, с която е забранено на дружеството „ХАУС МАРКЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно: Да предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявения на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68д, ал. 1, предложение 1-во от ЗЗП.

Жалбата срещу процесната заповед е подадена в срока по чл. 149, ал.1 АПК, от легитимирано лице, адресат на заповедта за забрана да се използва нелоялна търговска практика, поради което е процесуално допустима и следва да бъде разгледана по същество.

Разгледана по същество, е неоснователна.

По съответствие с процесуалния закон.

Съгласно чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП, когато комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика. В тази връзка

настоящият състав установи, че оспорената заповед е издадена от компетентен орган в рамките на предоставените му със закон правомощия.

Оспорената заповед е издадена при спазване на установената от закона форма, като не са извършени съществени нарушения на административно-производствените правила. Посочен е издателят на заповедта, адресатът, описано е действието, което органа е възприел като заблуждаваща, нелоялна, търговска практика.

Изложени са фактическите и правни основания за издаването ѝ. Мотиви се съдържат в самата заповед.

При издаването ѝ са спазени специалните административно-производствени правила по ЗЗП. Производството е образувано по жалба на потребители, по които е извършена нарочна проверка. Жалбите са връчени на настоящия жалбоподател, като му е дадена възможност за вземане на становище по всяка една от тях. За извършените действия по проверката е съставен нарочен протокол, в който са описани жалбите и становищата. След анализ на представените становища и доказателства от жалбоподателя, както и на събраните от органа доказателства, е изготвена докладна записка, която е разгледана на заседание на КЗП, на което е взето решение. След това е постановена оспорената заповед, която е връчена на представител на жалбоподателя. Не е нарушено правото на жалбоподателя на участието в административното производство по издаване на заповедта, а от там и правото му на защита. Настоящият съдебен състав намира, че при издаването на заповедта не са допуснати съществени нарушения на административно-производствените правила, които да мотивират неговата отмяна само на това основание, като релевантните по случая факти са установени правилно и не е допуснато нарушение, ограничаващо правото на участие на жалбоподателя в производството по издаване на оспорената заповед. В крайна сметка оспорената заповед съдържа фактите по подадените пред КЗП жалби, извършените проверки, решенето на КЗП, които са отразени и в оспорваната заповед. Въз основа на цялата административна преписка може да се проследи, както хронологията на установяване на фактите, така и тяхното съдържание. Направен е анализ на нарушението и по-конкретно е отразено по какъв начин дружеството е нарушило разпоредбите на ЗЗП и кое точно е възприето като възможност за заблуда на потребителите.

По отношение на приложението на материалния закон, настоящият съдебен състав намира следното.

Оспорената заповед е издадена на основание чл. 68л, ал.1 от ЗЗП. Съобразно тази норма, когато КЗП установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика. Разпоредбата на чл. 68в от ЗЗП императивно забранява нелоялните търговски практики. Легалната дефиниция на понятието "търговска практика" е дадена в § 13, т. 23 ДР от ЗЗП и 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 разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП е дадена легалната дефиниция на нелоялна търговска практика, а именно - "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". В текста на § 13, т. 25 от ДР на ЗЗП е посочено, че "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.

С тези текстове от вътрешното законодателство е транспонирана Директива 2005/29/ЕО на Европейския Парламент и на Съвета от 11.05.2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент /ЕО/ № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета /§ 13а, т. 12 от ДР на ЗЗП/. Съгласно § 18 от Преамбюла на Директивата "съобразно принципа на пропорционалност и с оглед ефективното прилагане на защитните мерки, съдържащи се в нея, настоящата директива приема като база за сравнение средния потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив, като отчита обществените, културни и лингвистични фактори, както се тълкуват от Съда на Европейските общности, но също така съдържа разпоредби, които имат за цел да предотвратят злоупотребата с потребители, чиито качества ги правят особено уязвими към нелоялни търговски практики". Изрично е конкретизирано, че нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68г, ал. 4, във връзка с чл. 68д - 68к от ЗЗП. Препращането има за цел да въведе и други случаи, на които законодателят придава характер на нелоялна търговска практика, макар те да не съдържат елементите на дадената в чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП дефиниция. В разпоредбата на чл. 68г, ал. 4 е посочено, че нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68д - 68к, а разпоредбата на чл. 68д, ал. 1, предл. 1 от ЗЗП определя като заблуждаваща всяка търговска практика, 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. Ал. 2 дава подробно описание на изискванията, които следва да включва информацията, а ал. 3 от същата норма допълва, че заблуждаваща е и „всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което не би взел без използването на търговската практика“. В т. 2 от цитираната норма на ал. 2 от чл. 69д от ЗЗП е посочено, че основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимущества, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата. Именно в този текст е посочена доставката.

Преценката дали пазарното поведение на търговеца осъществява състава на нелоялна търговска практика следва да бъде извършвана за всеки отделен случай при съвкупна и обективна оценка на доказателствата.

По отношение на тази съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземането на търговско решение, по смисъла на чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП, следва да се отчете наличието на няколко предпоставки. Първо следва да е налице предлагане на стока или услуга, т.е. да е налице осъществявана търговска дейност. Второ това предлагане по някакъв начин, включително чрез цялостното представяне на стоката, да заблуждава или да е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, т.е. да е налице недобросъвестност и професионалната компетентност като степен 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 съответствие с § 13, т. 28 от ДР на ЗЗП. И трето, да бъде установено взето ли е или може ли да бъде взето търговско решение от потребителя 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, както е посочено в § 13, т. 31 от ДР на ЗЗП, в резултат на отправена "покана за покупка" - търговско съобщение, което посочва по подходящ начин, в зависимост от използваното средство за осъществяване на търговско съобщение, характеристиките на стоката или услугата и тяхната цена и което дава възможност на потребителя да направи покупка, съобразно § 13, т. 29 от ДР на ЗЗП.

По делото безспорно се установява, че жалбоподателят „Хаус Маркет България“ ЕАД извършва търговска дейност, изразяваща се в търговия на мебели, обзавеждане и други съпътстващи продукти за вътрешно обзавеждане, чрез интернет страницата <https://www.ikea.bg/>. Безспорно е установено и, че в условия за ползване на услугата, в т. IV Доставка на стоките, е записано, че сроковете за доставка на стоките са до 7 работни дни. А за доставка в търговски обект на доставчика на територията на Република България до Магазин И. в [населено място] до 3 работни дни; до търговските обекти в други населени места - до 7 работни дни.

Съдът приема за установено по делото, че на 10 броя клиенти, дружеството не е извършило доставка на закупените от тях стоки в посочения в „Условия за използване“ срок. Някои от тези доставки са извършени в срок повече от два месеца, други пък въобще не са извършени и сумите по договорите са възстановени на потребителите. В този смисъл е очевидно, че информацията относно срока за доставка на стоката не е вярна. Съдът приема за доказани изложените в заповедта факти относно обстоятелството, че използваната търговска практика въвежда в заблуждение потребителя за срока на доставка на стоката. Така установените обстоятелства водят до единствения възможен извод, че представянето на невярна и подвеждаща информация на интернет страницата на дружеството, от която могат да се правят поръчки по интернет, относно срока на доставка, представлява заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, пр. 1 от ЗЗП.

Това се доказва от една страна от изложеното в жалбите на потребителите, а от друга не се отрича от дружеството, че стоките не са доставени до потребителите в

посочените в условията за използване срокове. Дружеството не отрича всички тези обстоятелства, като посочва в становищата си, че това се дължи на софтуерна грешка от страна на логистичния партньор, загубване на пратки в различни хъбове, счупване на части от пратки.

Със специалната разпоредба на чл. 68д, ал. 1, пр. 1 от ЗЗП се определят елементите от фактическия състав на заблуждаваща нелоялна търговска практика.

Както бе посочено, определянето на една търговска практика като нелоялна и заблуждаваща в хипотезата на чл. 68д, ал. 1, във вр. с чл. 68в от ЗЗП предполага установяване на съзнателно поведение, проявено чрез действие или бездействие от търговеца, довело до предоставяне на невярна, заблуждаваща информация. От данните по делото е установено, че на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> потребителите имат възможност да закупуват стоки, сключвайки договор от разстояние, регламентиран в Глава IV, раздел I от ЗЗП, където в „Условия за използване“, т. IV „Доставка на стоките“ е посочено че „Сроковете за доставка на Стоките са, както следва: (а) За доставка до адрес в рамките на [населено място], [населено място], [населено място] и [населено място] - до 7 работни дни; (б) За доставка до други населени места - до 7 работни дни; (в) За доставка в търговски обект на доставчика на територията на Република България: до магазин И. в [населено място] - до 3 работни дни; до търговските обекти в други населени места - до 7 работни дни; (г) За доставка в търговски обект на партньор на доставчика на територията на Република България: до обекти на партньори в [населено място] - до 3 работни дни; до обекти на партньори в други населени места - до 7 работни дни“. Доставката обаче е извършена извън посочените срокове или въобще не доставена закупената стока. Поради това, председателят на КЗП обосновава е приел, че е налице заблуждаваща търговска практика. Не се доказва от страна на дружеството наличие на хипотезата посочена в т. IV, 5 от „Условия за използване“, а именно, че „Доставчикът не носи отговорност за забава в случай, че забавянето се дължи по вина на куриера/превозвача, извършващ доставката и/или поради независещи от доставчика обстоятелства, включително такива, посочени в Общите условия“. Посочването на определен срок за доставка в договора от разстояние предполага, че тази информация е достигнала адресатите си. Това позволява на потребителя да се запознае в подробности с възможността за доставка по удобен за него начин и то в посочения срок, като той има възможността да вземе своето решение за покупка именно основавайки се на обявения срок за доставка. Доверявайки се на описанието в сайта и стимулиран от обявената възможност за доставка в посочения срок, е много вероятно потребителят да бъде подведен относно реалното извършване на доставката в очаквания от него срок. В случая представянето на информацията за доставка в рамките на 3 – 7 дни, в зависимост от метода, предполага и се приема от потребителите за достоверно. Противно на твърденията на жалбоподателя, доставката и нейният срок на определена стока или продукт са водещ фактор при вземането на решение за покупка, поради което всяка заблуда по отношение на нея или потенциална опасност за възникване на заблуда е съществена. Конкретното пазарно поведение на жалбоподателя при упражняване на търговската му дейност, в резултат на което е представена невярна информация за срока на доставка, правилно е квалифицирано от органа като заблуждаваща нелоялна търговска практика.

Както бе посочено по-горе, за да бъде осъществен състава на разпоредбата на чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП, следва заблуждаващата търговска практика да има за резултат или да е

възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика. По смисъла на § 13, т. 31 от ДР 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 разпореди 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. Решението за закупуване на продукта от съответния потребител, в конкретния случай, предвид вида на стоката и възможността за доставка, може да е взето предварително, но да е чакано в определения срок за доставка, в който се очаква да бъде доставен. Т.е., това, което провокира потребителя да закупи стоката е възможността да бъде доставена, поради невъзможност от самия потребител да си я достави сам, закупувайки я от магазина, или пък да я вземе от определено място за доставка, поради ограниченото му време. На последно място, е налице резултат от нелоялната търговска практика, а именно вземане на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика. Това се установява от депозираните пред КЗП жалби от потребители, които са закупили продукти, като са избрали него именно поради възможността да бъде доставен в определения срок. В този смисъл са налице увредени права на потребители, които са закупили продукти. Въвеждайки потребителя в заблуждение относно срок на доставка, чрез невярно посочване на срока, търговецът влияе върху търговското решение на потребителя да закупува именно на тази стока и то от този търговец. Разпоредбите на ЗЗП в частта „Нелоялни търговски практики“ имат за цел да осигурят защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики преди, по време на и след отправяне на предложение от търговец до потребител и/или сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги.

Не се споделят и изложените доводи от дружеството, че заповедта не е издадена в съответствие с целта на закона. Целта на издадената заповед е да преустанови едно започнало, продължаващо и неприключило към датата на постановяване на заповедта нарушение. В този смисъл следва да се установи какви са целта и характерът на наложената ПАМ, изразяваща се в забрана за извършване на нелоялна заблуждаваща търговска практика. Настоящият съдебен състав счита, че процесната ПАМ има двойна функция, която цели както да преустанови извършването на конкретна нелоялна практика, така и да предотврати за в бъдеще прилагането на същата практика. Т.е. наложената ПАМ има както преустановителна, така и превантивна функция. Същата действа занапред и логично административният орган не е посочил никакъв период от време на забрана за приложение на установената порочна търговска практика. Записаното в заповедта "да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика" следва да се разбира в смисъл жалбоподателя да се въздържа изобщо занапред от прилагането на тази практика по установения от контролния орган начин.

Предвид изложеното, съдът намира, че е налице заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като дружеството жалбоподател предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявеният на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4, вр. чл. 68д, ал. 1, пр. 1-во от ЗЗП /съдържа невярна информация/.

Предвид изложеното по-горе, настоящият състав намира, че Заповед № 910/13.12.2022

г. на председателя на КЗП, с която е забранено на дружеството „Хаус Маркет България“ ЕАД, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно да предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявеният на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4, вр. чл. 68д, ал. 1, пр. 1-во от ЗЗП, е законосъобразна и следва да бъде оставена в сила, а жалбата следва да бъде отхвърлена.

По разноските:

С оглед изхода на спора, на жалбоподателя не следва да се присъждат разноски.

Предвид изхода на спора, на ответника се дължат разноски, но тъй като не е направил искане за присъждане, такива не следва да му се присъждат.

Мотивиран от гореизложеното и на основание чл. 172, ал. 2, предложение второ от АПК, Административен съд София-град, II отделение, 59 състав

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Хаус Маркет България“ ЕАД, [населено място], с ЕИК[ЕИК], срещу Заповед № 910/13.12.2022 г. на председателя на Комисия за защита на потребителите, с която е забранено на дружеството, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно да предоставя невярна информация, с която заблуждава потребителите относно обявеният на интернет страницата <https://www.ikea.bg/> срок за доставка на стоките, в нарушение на чл. 68г, ал. 4, вр. чл. 68д, ал. 1, пр. 1-во от ЗЗП.

РЕШЕНИЕТО подлежи на обжалване с касационна жалба, в 14-дневен срок от съобщаването му на страните пред Върховния административен съд.

Решението да се съобщи на страните чрез изпращане на препис от него по реда на чл. 137 от АПК.

СЪДИЯ: