

# РЕШЕНИЕ

№ 2625

гр. София, 22.04.2014 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 36 състав,**  
в публично заседание на 20.03.2014 г. в следния състав:

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪДИЯ: Весела Андонова**

при участието на секретаря Виктория Вълчанова, като разгледа дело номер **470** по описа за **2014** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

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

Образувано е по постъпила жалба от [фирма] – С., подадена чрез процесуалния му представител юрисконсулт Р. против Заповед № 1008/21.11.2013 г. на Председателя на К. – С., с която на [фирма] се забранява да използва нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (З.), изразяваща се в противоречие на изискването за добросъвестност и професионална компетентност при предоставянето на противоречива информация на потребителите чрез страницата си – [www.vivasom.bg](http://www.vivasom.bg) и становищата си по техни жалби относно начина за деактивиране на допълнителната услуга + D..

В жалбата се посочва, че обжалваната заповед е издадена в нарушение на материалния и процесуалния закон. Конкретно се твърди, че дружеството не е уведомено за производството по издаване на обжалваната заповед, в последната липсват правни и фактически основания за издаването ѝ. Това твърдение е основано на обстоятелството, че липсват мотиви защо административния орган приема, че твърдяната „практика” засяга средния потребител, както и как би могла да предизвика съществено изменение в икономическото поведение на средните потребители. На следващо място липсва разпоредителна част на акта и не е ясно какво се разпорежда на дружеството. Определена е като търговска практика една единствена жалба на потребител с подобен предмет, което не може да се отнесе към дейността на дружеството по принцип. Моли съда да отмени изцяло обжалваната заповед. В

съдебно заседание жалбата се поддържа от юрисконсулт И. която моли да се отмени обжалвания административен акт по изложените в жалбата съображения.

Ответникът – Председател на К., в придружителното писмо, с което е изпратена административната преписка изразява становище за неоснователност на жалбата поради което моли същата да бъде отхвърлена, а обжалваната заповед - оставена в сила.

Видно от отбелязването върху обжалваната заповед, копие от последната е получено на 04.12.2013 г. От датата на пощенското клеймо поставено върху плика, с който е изпратена жалбата, се установява, че последната е подадена на 17.12.2013 г.

Съдът, като прецени допустимостта и основателността на разглежданата жалба, намира за установено следното:

Жалбата е подадена в законоустановения срок от лице адресат на административния акт, поради което е допустима.

Разгледана по същество, тя е неоснователна.

От събраните по делото доказателства се установява следната фактическа обстановка. Административното производство пред К. е започнало по повод постъпила жалба от Д. М. М. от [населено място]. На 01.08.2013 г. той активира допълнителна услуга „+ D.“ съгласно условията на [фирма], публикувани на интернет страницата на оператора. На 31.08.2013 г. се опитва да я деактивира през отдел „Обслужване на клиенти“, като получава отговор, че технически това е невъзможно и услугата не е деактивирана. Основанието за това са „Вътрешни процедури и правила“, за които потребителите не са информирани по никакъв начин преди закупуване на съответната допълнителна услуга.

Във връзка с така постъпилата жалба е извършена проверка от служители на К. в интернет сайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) за която е съставен Констативен протокол № К-146344 от 14.10.2013 г. При извършената проверка е установено, че на началната страница на интернет сайта [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg) са изброени следните секции: „Цени & услуги, Ц. телевизия, Промоции, Устройства, Полезни съвети, Роуминг, Покритие, Моят V.“. При кликане върху активен бутон „Цени & услуги“ се отваря прозорец със следните секции: „Домашен телефон, Мобилни услуги, Интернет свързаност, Ц. Телевизия, Комбинирай и спести“. При кликане върху активен бутон „Мобилни услуги“ се отваря прозорец със следните секции: „Мобилни Абонаментни, Мобилни Предплатени, Мобилен Интернет, Забавление и инфо, Роуминг и международни разговори“. При кликане върху активен бутон „Мобилни Абонаментни“ се отваря прозорец с различните абонаменти за мобилни услуги, а именно: „М., М., N.&C., Т. U., Е., V. F., V. B.“. В същия прозорец е поместен раздел „Допълнителни услуги към Вашия абонаментен план“. При кликане върху активен бутон „+D.“ се отваря прозорец към линк: [http://www.vivacom.bg/bg/residential/prices\\_and\\_services/moblini\\_usiugi/moblini\\_abonamentni/\\_data](http://www.vivacom.bg/bg/residential/prices_and_services/moblini_usiugi/moblini_abonamentni/_data) със следната информация: „Добави пакет с неограничен мобилен Интернет с 50% отстъпка! +D. е пакет, с който използвате неограничен мобилен интернет и сърфирате на воля, където и, да сте! Цена: от 2.90 лв./месец с ДДС Обявена е промоционална месечна такса с 50% отстъпка, подробно описана в съставения протокол. Специални правила и условия: Таксуването е на 1 KB. Сесии до 1 KB се таксуват като 1 KB.

1) Включените МВ в допълнителният пакет се ползват с предимство пред включените МВ в тарифата, ако има такива.

2) Включените данни в допълнителните пакети +D. важат само в мобилната

мрежа на V.;

- 3) Неизразходваните МВ не се прехвърлят за следващия месец.
- 4) Активиране и деактивиране на услугата може да се извършва веднъж месечно.
- 5) При деактивиране на допълнителен пакет, предплатена месечна такса за него не се възстановява.
- 6) При използване на +D. S и +D. M е достижима максимална скорост при download от 7.2 М., а при +D. L - 42 М.. Скоростите са постижими със съвместимо устройство. "

Информацията е свалена на хартиен носител. Във връзка с постъпилата жалба е извършена проверка от служители на К. в [фирма] отразена в Констативен протокол № 146346/16.10.2013 г., с който са изискани документи и доказателства от дружеството във връзка с постъпилата жалба. Видно от съставените Протоколи от 23.10.2013 г. и 30.10.2013 г., дружеството на 23.10.2013 г. е депозирало становище по случая, коригирано в частта относно името на потребителя със становище от 30.11.2013 г. Със същото, дружеството е уведомило административния орган, че г-н М. на 14.09.2012 г. е сключил допълнително споразумение за продължаване на действащ договор за срок от 12 месеца за номер [ЕГН] на абонаментен план U.. На 01.08.2013 г. г-н М. е активирал допълнителен пакет „+D. L“. Съгласно специалните правила и условия, услугата може да се активира и деактивира веднъж месечно и при деактивиране на допълнителен пакет, предлаганата месечна такса за него не се възстановява. Условието са посочени на интернет страницата на компанията. Отчетения период за месечни сметки на клиентски код 13059983001 е 1-во число от месеца. Г-н М. е пожелал деактивиране на допълнителен пакет „+D. L на 31.08.2013 г. Поради неприключения отчетен период, деактивирането на допълнителен пакет +D. L е било невъзможно.

На 30.10.2013 г. с протокол за проверка на документи № К-0065818 е изискана допълнително информация по случая, представена в К. със становище от [фирма] от 01.11.2013 г., прието с Протокол от 06.11.2013 г. От представеното становище се установява, че условието за активиране и деактивиране на допълнителен пакет +D., са съгласно обявеното на интернет страницата на дружеството, като не са налице други вътрешни или допълнителни правила. Като всяка допълнителна услуга, без минимален срок за ползване, допълнителният пакет може да бъде деактивиран по всяко време, по искане на потребителя, без ограничение. Услугата се деактивира незабавно в деня на обаждането. Ограничена е единствено възможността, същата услуга да бъде повторно активирана в рамките на същия отчетен период. За допълнителните пакети се начислява месечна такса, авансово за периода, в който услугата е заявена. При предсрочно деактивиране на услугата, заплатения за нея абонамент не се възстановява. С оглед интересите на потребителя, при постъпване на подобно искане, на заявителя винаги се разяснява, че е препоръчително да прекрати услугата в последния ден от отчетния й период, за да има възможност да я ползва в пълния предплатен обем. В конкретния случай, при проведения с потребителя разговор, е възможно да е допуснато неразбирателство между него и обслужващия го оператор. На 29.09.2013 г. г-н М. е пожелал деактивиране на допълнителен пакет +D. L към мобилен номер [ЕГН] и от тази дата услугата не е активна.

След запознаване с представените документи и констатациите от извършените проверки, К. с решение по т. 16 от Протокол № 45 от заседание на 07.11.2013 г., приела, че в резултат на противоречиви и неясно дефинирани и обявени правила за

деактивиране на допълнителната услуга +D. L, г-н М. е възпрепятстван да прекрати тази допълнителна услуга на датата която той желае, а именно 31.08.2013 г. Услугата е прекратена едва на 29.09.2013 г., видно от становище на Б. ЕАД от 01.11.2013 г. По този начин потребителят е заставен да ползва и плаща допълнителна услуга още един месец, без той да желае това, като същевременно не е бил уведомен за тези условия преди придобиване на услугата, което действие от страна на оператора е повлияло върху вземането на търговско решение на потребителя и съответно върху неговото икономическо поведение. Поведението на оператора би могло да доведе до промяна на икономическото поведение на средния потребител, а в конкретния случай с жалбата на г-н М. такова поведение е реализирано, като в резултат от действията на [фирма] потребителят е заставен да продължи да ползва и плаща допълнителна услуга +D. L в продължение на още един месец, без той да желае това. Установено е, че това поведение на [фирма] противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, с което е нарушена нормата на чл. 68г, ал.1 от З., като дружеството е използвало нелоялна търговска практика забранена съгласно чл. 68в от З..

С обжалвания административен акт – Заповед № 1008/21.11.2013 г. на Председателя на К. – С., е прието че съществуват съществени разминавания в информацията, предоставяна от една страна в интернет страницата на [фирма] и от друга страна в писмените становища на дружеството до К. и отговорите до потребителя на неговите оплаквания. В интернет страницата на оператора се твърди, че „Активиране и деактивиране на услугата може да се извършва веднъж месечно“. В отговор на [фирма] до г-н М. от 10.09.2013 г. е записано, че съгласно вътрешните процедури и правила на V. деактивирането на пакета е възможно в следващия отчетен период, т.е. след 01.09.2013 г. Съгласно становището на дружеството до К. от 30.11.2013 г., Отчетения период за месечни сметки на клиентски код 13059983001 е 1-во число от месеца. Г-н М. е пожелал деактивиране на допълнителен пакет +D. L на 31.08.2013 г. Поради неприключения отчетен период, деактивирането на допълнителен пакет +D. L е било невъзможно. В резултат на тези противоречиви и неясно дефинирани и обявени правила за деактивиране на допълнителната услуга +D. L, г-н М. е възпрепятстван да прекрати тази допълнителна услуга на датата която той желае, а именно 31.08.2013 г. Услугата е прекратена едва на 29.09.2013 г., видно от становище на Б. ЕАД от 01.11.2013 г. По този начин потребителят е заставен да ползва и плаща допълнителна услуга още един месец, без той да желае това, като същевременно не е бил уведомен за тези условия преди придобиване на услугата, което действие от страна на оператора е повлияло върху вземането на търговско решение на потребителя и съответно върху неговото икономическо поведение. Административният орган е приел, че това поведение на Б. ЕАД противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, тъй като дружеството би следвало, с оглед на основната си дейност да притежава специални познания, умения, технически средства и да полага необходимите грижи към потребителите си съгласно почтените пазарни практики и принципа за добросъвестност. Поведението на оператора би могло да доведе до промяна на икономическото поведение на средния потребител, а в конкретния случай с жалбата на г-н М. такова поведение е реализирано, като в резултат от действията на [фирма] потребителят е заставен да продължи да ползва и плаща допълнителна услуга +D. L в продължение на още един месец, без той да желае това.

Във връзка с изложеното председателят на К. установил, че това поведение на [фирма] противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, с което е нарушена нормата на чл. 68г, ал.1 от З., като дружеството е използвало нелоялна търговска практика забранена съгласно чл. 68в от З..

При така установената фактическа обстановка съдът намира от правна страна следното:

Процесната заповед е издадена от компетентен административен орган в съответствие с предоставените му правомощия по чл. 68л, ал. 1 от З., както и в предписаната от закона форма след вземане на решение на К. по Протокол № 45/07.11.2013 г. за установяване на нелоялна търговска практика. Видно от нейното съдържание изчерпателно са посочени както правните, така и фактическите основания за издаването ѝ в съответствие с изискването на чл. 59, ал. 2, т. 4 от АПК, което е предпоставка за правилното упражняване на съдебния контрол за законосъобразност и осигуряване възможност на жалбоподателя да организира адекватно защита си.

При постановяване на административния акт не са допуснати нарушения на административнопроизводствените правила, които да бъдат определени като съществени и да мотивират неговата отмяна. В процесния случай, от приетите по делото писмени доказателства, безспорно се установява, че административното производство е образувано в съответствие с чл. 68л, ал. 4, предл. второ от З. – по искане на потребител, като за изясняване на фактите длъжностни лица на К. са извършили проверка и са съставили за резултата констативен протокол, който е връчен на представител на жалбоподателя. По констатациите, отразени в констативния протокол, жалбоподателят е представил няколко становища. В тази връзка не съответстват на фактите по делото, твърденията на жалбоподателя, че не е бил уведомен за образуваното производство.

Настоящият съдебен състав приема, че оспорената заповед е съответна и на целта на закона, формулирана в чл. 68б от З. – осигуряване на 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.

Административният орган правилно е приложил материалния закон – чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал. 1 от З., и наведените в този смисъл доводи от жалбоподателя за незаконосъобразност на акта се явяват неоснователни.

В съответствие с нормата на чл. 68в от З., се забраняват нелоялните търговски практики.

Съгласно § 13, т. 23 от ДР на З. "търговска практика" е всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребител, което е пряко свързано с насърчаването, продажбата или доставката на стока или предоставянето на услуга на потребителите. От друга страна, съгласно дефинитивната норма на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗД търговска практика е нелоялна, когато 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.

За да се приеме, че една търговска практика е нелоялна по смисъла на чл. 68г, ал. 1 З. е необходимо наличието на две кумулативни предпоставки. Първата задължителна

предпоставка е да е нарушено изискването за добросъвестност и професионална компетентност. Втората предпоставка, която следва да е налице, за да осъществен състава на нелоялна практика по чл. 68г, ал. 1 от З. е тази търговска практика да променя или да 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.

Според разпоредбата на § 13, т. 28 от ДР на З. "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. По силата на § 13, т. 25 от ДР З. "Съществено изменение на икономическото поведение на потребителите" е използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе решение за закупуване на стока или услуга, след като се е запознал с тях, което води до вземането на решение, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика. В процесния случай жалбоподателят не е оборил констатациите, отразени в констативния протокол, както и факта, че на потребителя подал жалба пред К. е предоставена противоречива информация (чрез интернет страницата си и становищата по подадени жалба) относно начина на деактивиране на услугата +D. L. Действително се установява разминаване в представената информация. В интернет страницата на оператора се твърди, че „Активиране и деактивиране на услугата може да се извършва веднъж месечно“. В отговор на [фирма] до г-н М. от 10.09.2013 г. е записано, че съгласно вътрешните процедури и правила на V. деактивирането на пакета е възможно в следващия отчетен период, т.е. след 01.09.2013 г. Съгласно становището на дружеството до К. от 30.11.2013 г., отчетения период за месечни сметки на клиентски код 13059983001 е 1-во число от месеца. Г-н М. е пожелал деактивиране на допълнителен пакет +D. L на 31.08.2013 г. Поради неприключения отчетен период, деактивирането на допълнителен пакет +D. L е било невъзможно. В случая законосъобразен е извода на административния орган, че това поведение на жалбоподателя противоречи на изискванията за добросъвестност и професионална компетентност по смисъла на §13, т. 28 от ДР на З. и е възможно да промени икономическото поведение на средния потребител, когото засяга или към когото е насочено. Това е така, тъй като пречатства или особено затруднява възможността едната страна по сключения договор да разбере при какви условия може да деактивира посочената допълнителна услуга. Така както е предоставена информацията в интернет сайта на оператора, потребителя оставя с впечатлението, че може да активира и деактивира допълнителната услуга веднъж месечно, като никъде не е отбелязано, че деактивирането е възможно в следващия отчетен период, както и относно факта, че при неприключен отчетен период, деактивирането на допълнителния пакет е невъзможно. За да осигури добросъвестност, дружеството е следвало изрично да уведоми потребителя за посочените обстоятелства свързани с отчетния период.

Събраните по делото доказателства категорично опровергават твърдението на жалбоподателя, че представената информация в интернет сайта на дружеството е пълна и точно описва условията на услугата.

Предвид изложените мотиви настоящия съдебен състав приема, че оспорваната Заповед № 1008/21.11.2013 г. на Председателя на К. – С. е законосъобразен административен акт и като такъв не подлежи на отмяна, а подадената срещу него жалба следва да бъде отхвърлена като неоснователна.

Воден от горното, на основание чл. 172, ал. 2 от АПК, Административен съд София - град, II отделение, 36 състав

#### Р Е Ш И :

ОТХВЪРЛЯ жалбата на [фирма] – С., подадена чрез процесуалния му представител юрисконсулт Р. против Заповед № 1008/21.11.2013 г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите.

Решението подлежи на касационно обжалване в 14-дневен срок от съобщението за изготвянето му пред Върховния административен съд на Република Б..

СЪДИЯ: