

РЕШЕНИЕ

№ 4761

гр. София, 01.09.2020 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 28 състав,
в публично заседание на 15.07.2020 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Антони Йорданов

при участието на секретаря Наталия Дринова, като разгледа дело номер **3284** по описа за **2020** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 и сл. от Административно-процесуалния кодекс /АПК/.

Образувано е по жалба на [фирма] със седалище [населено място] срещу заповед № 110/17.02.2020г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която е забранено на жалбоподателя да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д ал. 1, пр.2 във вр. с ал. 2, т. 4 от ЗЗП, изразяваща се в информацията относно цената или начина на нейното изчисляване заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител и би могла да доведе до вземането на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на тази практика.

Твърди се, че същата е незаконосъобразно издадена в противоречие с материалния закон. По същество твърди, че при търсене в интернет страницата на дружеството, след избиране на маршрут и генериране на резултат от търсенето се изписва стойност, като е посочено, че „крайна цена на всички билети без такса за обслужване“. Излага подробно какво включва „такса обслужване“, като сочи, че последното е било регламентирано в общите условия на „Е – С.“. Моли оспорената заповед да бъде отменена изцяло. Претендира разноски по делото. Подробни съображения излага в писмени бележки по съществуващото на спора.

Ответникът по жалбата - Председателят на КЗП в писмото, с което е изпратена административната преписка, изразява становище, че жалбата е неоснователна, а оспорената заповед - законосъобразна.

Административният съд С. – град, след като обсъди събраните по делото доказателства във връзка с доводите на страните, приема за установено следното от фактическа страна:

В Комисия за защита на потребителите е постъпил сигнал вх. № КЗП Ц-03-649/20.01.2020г., свързан с начина на обявяване на цените на самолетни билети на сайта: //www.esky.bg/. Оплакванията са затова, че информацията в сайта е подвеждаща, тъй като в процеса на резервация на двупосочни самолетни билети по дестинацията С. - Р. (S. - F.) цената се променя без видима причина. Първоначално обявената на страницата с резултатите от търсенето цена е 231 евро, но при избор на полета и пренасочване на потребителя към страницата за плащане, цената се увеличава на 279. Посочена е и разбивката на крайната цена: пътници 58,02 евро, такси 271,17 евро.

Извършена е проверка в интернет страницата на жалбоподателя, обективизирана в констативен протокол № К-2687282/21.01.2020г. Установено било следното: през www.esky.bg потребителите имат възможност да закупуват самолетни билети, сключвайки договор от разстояние. Търговецът, опериращ през сайта - [фирма] е дружество, регистрирано съгласно законите на Република България със седалище и адрес на управление: [населено място], :.612, [улица], ет.3, ЕИК[ЕИК]. В хода на проверката е направено контролно търсене в сайта www.esky.bg следните параметри: От: С. (S.) - До: Р. (F.); Двупосочен; Отиване: 27.02.2020 г. - Връщане: 01.03.2020 г.; Брой пътници: Двама възрастни. Резултатите от търсенето показвали предложения по приложените критерии, в т.ч. авиокомпания, маршрут, час на заминаване и на пристигане, продължителност на полета, директен ли е полетът или с прикачване, класа и цена на двупосочния полет за двама пътуващи. Под всеки от предложените полети се съдържа следния текст: „Крайна цена на всички билети без такса за обслужване. Условия за резервация“. Установено е още, че текстът е много малък размер (кегел 10px), цветът на шрифта е сив, върху сив фон и е трудно различим. При кликуване върху връзката „Условия на резервацията" се отваря прозорец с информация от авиокомпанията. При кликуване върху линка „Информация директно от авиокомпанията" се отваря екран „Общи условия за превоз" на В. А.. В информацията не се съдържа уточнения относно размера на таксите, които [фирма] начислява или начинът за тяхното изчисляване. При избор на полет с бутона „Избери" се отваря страница с детайли за полета, включваща: авиокомпания, маршрут, час на заминаване и на пристигане, продължителност на полета, директен ли е полетът или с прикачване, класа, обща цена на двупосочния полет за двама пътуващи. Общата цена е разбита на две категории: Пътници и Такси.

Сравняването на цените в страницата с резултатите от търсенето и с детайлите на полета показват разлика, както следва:

В страницата с резултатите от търсенето: полет с В. А. на отиване и W. на връщане (с едно прекачване) е на цена 143 евро.

В страницата „Детайли за полета" цената е 187,07 евро. Разбивката на общата цена е, както следва: Пътници (2): 77 евро; Такси: 110,07 евро.

В страницата с резултатите от търсенето: Полет с В. А. на отиване и на връщане е на цена от 215 евро.

В страницата „Детайли за полета" цената е 258,31 евро. Разбивката на общата цена е, както следва: Пътници (2): 49,98 евро; Такси: 208,33 евро.

В страницата с резултатите от търсенето: Полет с В. А. на отиване и А. на връщане е

на цена от 231 евро.

В страницата „Детайли за полета“ цената е 279,19 евро. Разбивката на общата цена е, както следва: Пътници (2): 58,02 евро; Такси: 221,17 евро.

В раздел „Общи условия“ се съдържа следната информация относно цените на самолетните билети:

„Относно цената на предложените полети, моля отбележете, че на страницата с резултатите от резервационната система има специален текст, уведомяващ потребителите, че представената цена е крайна цена на самолетния билет, включваща всички летищни такси, но не включваща таксата за обслужване на Е-С., която се добавя на следващата стъпка от резервационния процес, както и че е възможно, според вида авиокомпания, на следващата стъпка от резервационния процес да се добави такса за багаж, такса за обработка на плащането (при нискотарифните авиокомпани) или такса за допълнителна услуга, избрана от Потребителя.“

Проверяващите достигнали до извода, че представената в страницата с резултатите за търсене информация за цената на самолетните билети е по-ниска от цената, представена на страницата „Детайли за полета“. Разбивката на цената (на „такси“ и „пътници“) не предоставя разбираема информация относно начина по който се изчисляемо крайната цена.

Текстът: „Крайна цена на всички билети без такса за обслужване резервацията“, разположен под всеки от предложените полети в страницата с резултати от търсенето е твърде малък (кегел 10 рх) и трудно четим заради цвета на шрифта и фона (сив цвят на шрифта върху сив фон). Линкът „условия на резервацията“ не съдържа информация относно размерите на таксите, които [фирма] начислява или начина на тяхното изчисляване.

Проведено е заседание на КЗП, обективирано в Протокол № 2/06.02.2020г., т. 5.1 е прието, че при осъществяване на дейността си [фирма] използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д ал. 1, пр.2 във вр. с ал. 2, т. 4 от ЗЗП. Прието е, че Представената по този начин информация за цените на полетите в страницата за търсене на уеб сайта www.esky.bg би могла да въведе в заблуждение средния потребител и да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

Въз основа на горните констатации е издадена Заповед № 110/17.02.2020г. от Председателя на КЗП, с която се забранява на [фирма] да използва гореописаната заблуждаваща нелоялна търговска практика.

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:

Жалбата срещу процесната заповед е подадена в срока по чл. 149, ал.1 АПК, доколкото е получена на 26.02.2020г., видно от положения подпис с дата, а жалбата е депозирана на 05.03.2020г., от адресат на заповедта, поради което е процесуално допустима и следва да бъде разгледана по същество.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Предмет на оспорване е Заповед № 110/17.02.2020г. на председателя на Комисия за защита на потребителите, с която на основание чл. 68л, ал.1, вр. чл. 68в, вр. чл. 68г, ал. 1 и чл.68д, ал. 2, т. 4 от ЗЗП, е забранено на дружеството при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика.

Административният акт е издаден от компетентен орган – председателя на КЗП, съгласно чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП.

Заповед № 110/17.02.2020г. е издадена при спазване на установената от закона форма, като не са допуснати 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 потребител, по повод на която е образувана нарочна проверка. За извършените действия по проверка са съставени съответните протоколи. Същите са връчени на представител на дружеството, в който е констатирано нарушението, като му е дадена възможност за вземане на становище. В този смисъл съдът намира, че при издаването на заповедта не са допуснати нарушения на административнопроизводствените правила, 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 подадената пред КЗП жалба, 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.

Не е нарушен и материалния закон. Проверката за съответствието на административния акт с материалния закон се свежда до проверка дали установените факти са подведени под съответстващата им правна норма.

В процесния случай е прието, че жалбоподателят в своята дейност използва нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1 пр. 2 във вр. с чл. 68д, ал. 2, т. 4 от ЗЗП

Съгласно чл. 68д, ал.1 от ЗЗП търговска 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. Обстоятелствата по ал. 1 включват информация за цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената, както и за вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител. Съгласно ал.3, т.1 на същата разпоредба 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 той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент. Във връзка с така цитираното определение настоящият състав намира, че в конкретния случай е допусната заблуждаваща търговска практика. От приетите по делото доказателства се установява, че към момента на издаване на процесната

заповед сайтът www.esky.bg съдържа информация за възможни пътувания по зададени дестинации, като при въвеждането на последните излизат дължимите стойности за пътуванията. Неясно обаче остава, защо стойностите /цена за пътуване/ се променят и какъв е в крайна сметка механизма на тази промяна. В същност не се отрича правото на търговска печалба в каквато насока са част от възраженията в жалбата. Не се и отрича, че потребителите е уместно да се запознаят с общите условия за ползване на интернет сайта на дружеството. Случаят се свежда до това, че жалбоподателят има задължение да предостави по подходящ и разбираем начин информация за образуването на цената. Вярно е, че е поставен текста „Крайна цена на всички билети без такса за обслужване резервацията“, разположен под всеки от предложените полети в страницата с резултати от търсенето. Вярно обаче е, текста е незабележим - твърде малък (кегел 10 рх) и трудно четим заради цвета на шрифта и фона (сив цвят на шрифта върху сив фон). Дори и да се приеме, че при полагане на сериозно внимание коментирания текст може да бъде прочетен, то не това е прието за нарушение.

В случая линкът „условия на резервацията“ не съдържа информация относно размерите на таксите, които [фирма] начислява или начина на тяхното изчисляване, което е определено като недостатък от КЗП, и което съдът споделя изцяло. При натискане /кликване/ върху връзката „Условия на резервацията“ се отваря прозорец с информация от авиокомпаниите. При кликване върху линка „Информация директно от авиокомпанията“ се отваря екран „Общи условия за превоз“ на В. А.. В информацията не се съдържат уточнения относно размера на таксите, които [фирма] начислява или начинът за тяхното изчисляване.

С оглед пълнота на изложението, съдът констатира, че по делото (л. 22 и сл.) с жалбата са представени общи условия на туристическа агенция [фирма]. На първо място тези общи условия са в сила от 12.02.2020г., т.е. след датата на извършване на проверка, обективирана в констативен протокол № К-2687282/21.01.2020г. На следващо място посочените общи условия по мнение на настоящият съдебен състав също не съдържат необходима и достатъчна информация за изчисляването на евентуалната стойност на пътуване. Вярно е, че в ОУ са отбелязани някои цени за услуги, предоставяни от дружеството. Все така обаче остава неясно формирането на цената всеки един отделен маршрут по примера, зададен от проверяващите експерти от КЗП.

Предвид изложеното съдът намира, че оспорваната Заповед № 110/17.02.2020г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите е законосъобразен административен акт и като такъв, не подлежи на отмяна, а подадената срещу него жалба следва да бъде отхвърлена като неоснователна.

Така мотивиран, Административен съд-София-град, II-ро отделение, 28-ми състав, на основание чл. 172, ал. 2 от АПК

Р Е Ш И

ОТХВЪРЛЯ жалба на [фирма] със седалище [населено място] срещу заповед № 110/17.02.2020г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която е забранено на жалбоподателя да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика

по смисъла на чл. 68д ал. 1, пр.2 във вр. с ал. 2, т. 4 от ЗЗП, изразяваща се в информацията относно цената или начина на нейното изчисляване заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител и би могла да доведе до вземането на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на тази практика, като неоснователна.

Решението подлежи на обжалване пред Върховния административен съд на Р. България в 14-дневен срок от съобщаването му на страните.

Препис от решението да се връчи на страните

СЪДИЯ: