

РЕШЕНИЕ

№ 41144

гр. София, 22.10.2026 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 48 състав, в
публично заседание на 12.10.2026 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Калина Пецова

при участието на секретаря Евгения Стоичкова, като разгледа дело номер **9675** по описа за **2026** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Делото е образувано по повод подадена жалба от „Руал травел“ ООД със седалище [населено място] чрез управителя А. Б. срещу Заповед № 527 от 02.07.2026г. на В. Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която е забранено на търговеца да прилага нелоялна търговска практика, а именно – да извършва действия, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и следователно променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засягат или към когото са насочени в нарушение на чл. 68г, ал.1 във връзка с чл. 68в от ЗЗП, като при осъществяване на дейността си предоставя на потребителите непоследователна и противоречива информация относно съдържанието и обхвата на допълнителните платени услуги към туристическия пакет.

С жалбата считат, че заповедта е издадена при съществени нарушения на процедурата, в противоречие с материалния закон и неговата цел.

Намират, че органът не е изяснил в пълнота релевантни факти, тъй като е смесил двете групи жалби, с които е бил сезиран и обстоятелствата в тях.

Считат, че неправилно е приложен и материалният закон, тъй като, ако е налице заблуждаваща практика така, както сочи КЗП, то същата следва да се квалифицира като такава по чл. 68д, ал.1 и ал.2, т.2 и т.4 от ЗЗП, а не по общата клауза.

Считат още, че е налице липса на причинно-следствена връзка между твърдяната непоследователност и поведението на потребителите. Сочат, че е анализирано правилно поведението на потребителите, като не е съобразен момента, в който са взети решението да ползват допълнително платената услуга.

В проведеното съдебно заседание жалбоподателят се представлява от адв К.. Поддържа я на посочените основания. Представя писмени бележки.

Ответникът се представлява от юрк С. и юрк Г., които оспорват жалбата и молят заповедта да бъде потвърдена.

Съдът, на база данните по делото, становищата на страните и въз основа на закона, намира следното:

Жалбата е допустима, като подадена от правно легитимирано лице, за който актът е неблагоприятен и в срок.

Разгледана по същество, същата се явява неоснователна, предвид следното:

В КЗП са постъпили две групи жалби. И двете се отнасят е от лице до допълнителен пакет при провеждане на екскурзия „М.- Б.-В.“ от туроператора.

Жалба № Ц-03-11870 от 21.04.2024г. сочи, че потребител е сключил договор с „Руал травел“ ООД за посочените дестинации през месец януари, 2026г. с дата на отпътуване 05.04.2026г. При подписване на договора, на потребителя е предоставена възможност да се включи в допълнителни пакети по време на пътуването срещу допълнително заплащане. Същият решава да се включи в три от тях, между които е „П. Г. и С. Фамилия“ на стойност 55.21 евро. При сключване на договора, на потребителя е предоставена програма, неразделна част от същия. Допълнителният пакет включва входна такса за С. Фамилия, екскурзоводско обслужване и организация на посещението. В процеса на пътуването, служител на туроператора е заявил, че входната такса не е включена в пакета.

Другата жалба е колективна и е с № Ц-03-11542/11.04.2026г.

Съгласно установеното по нея, касае се пътуване по същия маршрут с дати 08.05.2026г. – 14.04.2026г. Подателите на жалбата са взели решение преди пътуването да заплатят допълнителен пакет „Парка Г. и С. Фамилия“ при цена 55.21 евро. При заплащането, на туристите е предоставена актуализирана информация за цялото пътуване по дати с включена информация за избраните от тях допълнителни пакети. В нея е записано: „13.04.2026г. .. При платена допълнителна услуга „Парка Г. и С. Фамилия“ – едно от най-впечатляващите творения на Г.. Цената включва екскурзовод на български език по време на визитата, резервация за група и входна такса за С. Фамилия“. При посещение на място е установено, че визитата не може да бъде осъществена, тъй като цената не е включвала входните такси и билети не са закупени.

При така установеното от фактическа страна, органът извел следното:

Приел, че при провеждането на допълнителна екскурзия „Парка Г. и С. Фамилия“ туроператорът предоставя информация на туристите чрез различни източници за допълнителната услуга – договор за туристически пакет и програма за пътуването, предоставяни непосредствено преди него, които се заплащат допълнително.

Установява се несъответствие между описанието на услугата в договора за туристическия пакет и в програмата. Последното туроператорът обяснява с техническа грешка.

Възприел, че в договора за туристически пакет е посочено, че включва цената за вход на парка Г., резервация за група, екскурзовод на български и беседа , свързана със С. Фамилия, без данни дали входната такса се включва в цената.

Прието е, че така изработена, формулировката създава неяснота. Средният потребител би следвало да възприеме, че са предвидени входни такси и беседи на български език и за двата обекта, предвид наименованието на допълнителния пакет. От друга страна, в програмата за допълнителна екскурзия изрично са посочени елементите от услугата, които се покриват от обявената цена, между които е и входната такса да С. Фамилия.

Прието е, че горното може да доведе до неправилни потребителски очаквания относно

характеристиката на услугата при заявена стойност.

Нещо повече, в конкретния случай клиентите са получили предварителна програма, в която услугата изрично е включвала и входна такса на С. Фамилия. При положение, че входната такса не е била включена в цената на услугата, то програмата не съответства на реално предлагана услуга, като същата е съществен елемент от характеристиката на допълнителния пакет, поради което съществено влияе на решението на потребителя.

Допуснатото несъответствие е възприето като поставящо под съмнение относно необходимата професионална компетентност.

Прието е още, че поведението на туроператора, допускащо предоставянето от различни източници на информация, която се установява, че е невярна, противоречи на изискванията за добросъвестност и професионална компетентност, като е способно да повлияе на икономическото положение на потребителите.

Последното е квалифицирано по чл. 68г, ал.1 от Закона за защита на потребителите.

При така установеното по фактите, от правна страна съдът приема:

Заповедта е издадена от компетентен орган – В. Председател на КЗП.

Същата е в съответна форма, като съдържа пространни фактически и правни мотиви и следващ се от тях диспозитив.

Съдът не споделя изложеното в тезата, че е налице нарушавана на процедурата, поради неизясняване на относими факти и обстоятелства, вкл. свързани с момента на вземане на решение от страна на потребителите дали и кога да ползват предлаганите допълнителни пакети.

Напротив, съдът споделя тезата на органа, че е налице разностранно представяне и оферирание на допълнителните пакети, още повече че се касае за една и съща допълнителна екскурзия в рамките на пътуването в различни периоди. Налице е различно описание на една и съща услуга в различни документи – в договора за туристически пакет и в представената програма.

Изследването на момента за вземане на решение от страна на потребителите е без значение, тъй като в първия случай / при едноличната жалба/ изрично е посочено, че е включена входна такса, което се е оказало невярно. А при колективната жалба, тази информация е липсвала, но отново не се е състояло посещението, поради незакупени билети именно отново поради входните такси, които операторът е приел, че не са част от цената на пакета.

Поради това, при всички изследвани случаи се касае за формирано убеждение у потребителите, че заплащайки обявената в пакета цена от 55.21 евро ще получат и входна такса за посочената забележителност. Последното съдът приема за житейски логично, с оглед това, че изрично им е предложена беседа на български език именно при посещението ѝ.

Споделя се тезата на органа, че така осъществяването оферирани и съответно провеждане на спорния допълнителен пакет не може да бъде обяснен с техническа грешка, тъй като и при коригирания начин на изписване у потребителя остава погрешното впечатление, че пакетната услуга включва и входната такса за С. Фамилия, предвид предлаганото екскурзоводство обслужване, което се доказва и от броя на подадените жалби.

По мнение на съда, правилно е приложен и материалният закон.

Възражението, че е приложена общата хипотеза на чл. 68г, ал.1 вместо тази на чл. 68д от ЗЗП е неоснователно.

Органът подробно е мотивирал защо възприема установеното като противоречие на изискването за добросъвестност и професионална компетентност, както и отражението му икономическото поведение на средния потребител. Анализирани са и последващото поведение на търговеца, вкл. начина на компенсация от допуснатата „грешка“, който е възприет за не най-благоприятен и облагодетелстващ потребителя. Анализирани са и цялостното поведение на туроператора на пазара

не като единичен случай по отношение на представянето на допълнителните пакети и е изведен извод за цялостно противоречиво и неясно оферирание на пакетите, вкл. при отчитането на това, че жалбоподателят е професионален участник на пазара на туристическите услуги.

Нещо повече, дори и да беше приложима единствено хипотезата на чл. 68д от ЗЗП, както се твърди в жалбата, но не се споделя с оглед изложеното, че не е изследван в цялост фактическият състав по отношение на поведението на потребителите. Както се посочи, и в двата оферирани пакета цената на входната такса за „С. Фамилия“ е включена, което се е оказало невярна информация, именно поради което са подадени жалбите. Последното определено води до извод, че потребителите са формирали решението си да закупят допълнителната екскурзия както за да посетят и С. Фамилия, така и при данни, че са платили цената за входните билети със заплащането на допълнителния пакет при туроператора.

С оглед горното, съдът приема жалбата за неоснователна и следва да я отхвърли.

При този изход на спора, в полза на ответника следва да бъдат присъдени сторените и претендиращи разноски в размер на юрисконсултско възнаграждение.

Воден от горното, съдът

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Руал травел“ ООД срещу Заповед № 527/02.07.2026г. на В. Председателя на КЗП.

ОСЪЖДА „Руал травел“ ООД да заплати в полза на Комисия за защита на потребителите сумата от 102.25 евро / сто и дв евро и двадесет и пет цента/.

Решението подлежи на оспорване пред ВАС в 14-дневен срок от изпращането му на страните.

Преписи от решението да се изпратят на страните.

СЪДИЯ