

РЕШЕНИЕ

№ 6219

гр. София, 21.02.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 37 състав,
в публично заседание на 21.01.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Адриан Янев

при участието на секретаря Йоана Владимирова, като разгледа дело номер **8618** по описа за **2024** 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 жалба на И. Д. В. срещу писмо № Ц-03-5387/05.08.2024 г. на директора на Регионална дирекция [населено място] към Комисия за защита на потребителите.

В жалбата се излагат доводи, че И. Д. В. е сключила с „Премиио травел България“ ООД договор за туристически услуги от 07.12.2023г., по силата на който заплатила цена от 4355 лева срещу задължението за организиране на екскурзия до Република И., започваща на 24.04.2024 г. Пояснява, че на сутринта на датата на заминаване получила тежко кръвотечение от носа, за което в лист за амбулаторен преглед от същата дата било дадено заключение от лекар, че не е възможно жалбоподателката да лети със самолет. Същата уведомила туроператора за невъзможността да отиде на екскурзия, за което поискала връщане на цената. Поддържа, че договорът е развален по право на основание чл. 89, ал. 3 ЗЗД, дължащо се на настъпила обективна невъзможност. Изразява несъгласие с клаузите на т.6.2.3 от Общите условия. Поддържа за липсата на компетентност на органа.

Ответната страна – директорът на Регионална дирекция [населено място] към Комисия за защита на потребителите не изразява становище.

Заинтересованата страна „Премиио травел България“ ООД изразява становище за неоснователност на жалбата.

След като обсъди релевираните с жалбата основания, прецени становищата на страните и събраните по делото доказателства, съдът намира за установено следното от фактическа страна:

Между И. Д. В. и „Премиио травел България“ ООД е би сключен договор за туристически услуги от 07.12.2023г., по силата на който жалбоподателката следвало да заплатила цена от 4355 лева срещу предоставените туристически услуги - организиране на екскурзия до Република И. за периода от 24.04.2024 г. до 01.05.2024 г. Уговорено е транспортът да се осъществи със самолет.

В чл. 22 от договора е посочено, че туристът декларира от свое име и от името на всички туристи, изброени в договора, че преди подписване на този договор, туроператорът му е предоставил своите общи условия за туристически пакет, с които туристът потвърждава, че е запознат.

В т. 6.2 от Общите условия е посочено, че туристът има право да прекрати договора за туристически пакет по всяко време преди започването на изпълнението на туристическия пакет, за което следва да заплати такса по т.6.3.1. Посочено е още, че туристът има право да прекрати договора за туристически пакет преди започването на изпълнението на туристическия пакет, без да заплаща никакви такси за прекратяване в случай на непреодолими и извънредни обстоятелства, настъпили или случващи се в мястото на дестинацията или в непосредствена близост до него, които засягат значително изпълнението на туристическия пакет или превоза на пътници.

Според т. 6.3.5 от Общите условия такса за едностранно прекратяване действието на договора за туристически пакет от туриста е следната: 100 % от общата цена на пътуването по договора, когато е направено между 0 дни и 15 дни преди датата на пътуването.

По преписката са налични платежни нареждания, от които е видно, че жалбоподателката е заплатила цялата цена по договора - 4355 лева.

Представен е амбулаторен лист № 109360 от 24.04.2024 г., от 07:59 ч., от който е видно, че на жалбоподателката е извършен медицински преглед, на който е констатирано кървене от носа, за което е направен предна едностранна тампонада.

Приложен е втори амбулаторен лист от същата дата, на който е отразено, че не е възможно пациентката да лети със самолет, дължащо се на здравословния проблем.

На 27.04.2024 г. отново е извършен медицински преглед на жалбоподателката във връзка сваляне на поставената тампонада, за което е съставен амбулаторен лист.

Приложена е комуникация по имейл, водена от И. Д. В. и „Премиио травел България“ ООД. От същата се установява, че на 24.04.2024 г. жалбоподателката е информирала туроператора за невъзможността да се яви на летището, дължащо се на внезапно влошаване на здравето, свързано с кръвотечението от носа. Т. е поискал застрахователна полица за Отмяна на пътуване. На 25.04.2024 г. жалбоподателката е изпратила имейл, с който се позовава на чл. 89 ЗЗД, за което е поискала връщане на сумата от 4335 лева. С изпратен имейл от 17.05.2024 г. И. Д. В. е уведомена за невъзможността за връщане на сумата, за което туроператорът се е позовал на т. 6.3.5 от Общите условия. След това е последвала кореспонденция, отнасящ се за предложения за поемане на част от разходите.

Производството пред органа е образувано с жалба вх. № Ц-03-5387/31.05.2024 г. на И. Д. В., с която е поискано от КЗП да с разпреди връщане на заплатената сума в размер на 4335 лева и налагане на санкция.

В жалбата се посочва за сключения договор за организиране на екскурзия до Д. в

периода от 24.04.2024 г. до 01.05.2024 г., за което е заплатена сумата 4335 лева. Пояснява се възникналото внезапно влошаване на здравословното състояние е деня на заминаването. Твърди, че е уведомила туроператора за невъзможността да замине за Д., за което същият приел, че е налице едностранно прекратяване на договора и се дължи такса в размер на цялата платена цена. Развити са доводи за наличие на обективни причини, водещи до невъзможност за изпълнение на договора, за което следвало да ѝ се върне платената цена. Позицията се на т. 7 от Директива (ЕС)2015/2302. Счита за неравноправни клаузата на т.6.3 от Общите условия.

Органът е събрал документи, отнасящи се за сключения договор, здравословното състояние на жалбоподателката и водената кореспонденция.

Дадена е възможност на „Премиио травел България“ ООД да изрази становище, за което дружеството се е възползвало.

Последвало е изпращане на оспореното писмо № Ц-03-5387/05.08.2024 г. на директора на Регионална дирекция [населено място] към Комисия за защита на потребителите, подписано с квалифициран електронен подпис. Следва да се посочи, че не се приемат възраженията за липсата на подпис, доколкото след дадените указания на съда се представи подписан документ, подписан с КЕП. Оспорването на авторството не беше направено своевременно, при което съдът не следва да се обсъжда такова възражение.

С оспореното писмо е информирана жалбоподателката, че инспекторите от РД- С. към КЗП са изисквали документи и информация, касаещи нейната жалба. Приели, че на 07.12.2023 г. е сключен договор за туристически пакет за екскурзия до И. в периода 24.04.2024 г. до 01.05.2024 г., който е на стойност 4335 лева. Органът е приел, че на 24.04.2024 г. жалбоподателката е информирала туроператора, че няма да пътува, поради здравословен проблем. Приел е, че жалбоподателката е поискала прекратяване на договора или промяна на датата на пътуване. Прието, че съгласно ТР жалбоподателката има право да прекрати договора за туристически пакет, като заплати подходяща и обоснована такса за прекратяване на договора. Таксата за прекратяване на договора била предвидена в същия, а именно 100 % от общата цена при прекратяване на договора по – малко от 9 дни.

Органът е приел, че съгласно чл. 5 от договора, туроператорът е предоставил информация за сключване на доброволна застраховка „Отмяна на пътуване, покриваща разходите за прекратяване на договора от страна на потребителя. Жалбоподателката не се е възползвала от сключването на такава застраховка. Информирана е, че туроператорът полага усилия да възстанови част от цената. Уведомена е още, че има възможност при възникнал спор да се обърне към компетентния съд.

При така установените факти, съдът достига до следните правни изводи:

Жалбата в частта, с която се иска отмяна писмото във връзка с искането за налагане на санкция на туроператора (да наложи забрана за извършване на нелоялна търговска практика, каквото искане е направено в жалбата пред съда), е недопустима.

Това е така, тъй като жалбата пред органа в тази ѝ част има характер на сигнал, тъй като съдържа твърдение за незаконосъобразни действия на друг частен субект. Преценката съществуват ли основания за издаване на заповед по [чл. 68л ЗЗП](#), респективно, за упражняването на функциите по [чл. 148 ЗЗП](#), е в рамките на дискрецията на органа и според настоящия съдебен състав не подлежи на контрол за законосъобразност. Предмет на съдебно обжалване по реда на [АПК](#) могат да бъдат административните актове, издадени от председателя на КЗП в изпълнение на правомощията му по [чл. 68л ЗЗП](#), от лицата, чиито права и законни интереси са

засегнати. По отношение на лицата, подали сигнал до комисията, намират приложение разпоредбите на чл. 178 - 181 ЗЗП, които изключват съдебния контрол.

Допустима е жалбата в останалата част, с която се иска отмяна на оспореното писмото във връзка с исканията за връщане на сумата от 4335 лева, направено в жалба вх. № Ц-03-5387/31.05.2024 г.

Комисията за защита на потребителите е държавен орган, на който законодателят е възложил защитата на правата на потребителите. Това правомощие не е предоставено самоцелно на органа, а защото законодателят е преценил, че отношенията, свързани със защита на интересите на потребителите са от общ, а не само от частен интерес, и трябва да бъдат законово регламентирани, като спазването им бъде закрепено със силата на държавната принуда. Когато държавата прецени, че дадена потребност е обща и значима за определена част от гражданите и за обществото като цяло, и е важна за държавата тя регулира по определен начин съответните отношения. В случая отношенията между частните субекти - потребител и търговец, са регламентирани в съответния обем с цел защита правата на потребителя. На държавния орган е предоставена ролята на арбитър и гарант. Когато потребителят счита, че правата му са нарушени той може да се обърне към компетентния орган и да потърси защита, а не да търси такава по частноправен ред. Разбира се, това не изключва правото и задължението на органа сам да констатира нарушението, напротив, това е смисъла на неговото съществуване - да обезпечи ефикасното задоволяване на общия интерес независимо дали е сезиран или не с искане от потребител. Важното в случая е, че лицето, което се счита субект на правата, гарантирани от държавата, има правото да иска от компетентния държавен орган прилагане на съответната форма на държавната принуда, за да бъдат защитени правата му. Противното би значело да се остави единствено на преценката на органа постигането на определения от законодателя общ интерес без при това да съществува възможност за контрол от страна на съда на тази преценка. В контекста и на общата европейска политика за защита правата на потребителите това би значело и възложената на държавата чрез договорите и издадените въз основа на тях директиви цел да бъде поставена в зависимост от неконтролираната воля на административния орган за упражняване на предоставената му компетентност. Нито европейският законодател е освободил държавата от необходимостта да приеме всички необходими мерки за осигуряване защитата на правата на потребителите, нито националният законодател е изключил от кръга на съдебното обжалване актовете на Комисията, с които се отказва предоставянето на търсена защита.

В случая И. Д. В. е отправила искане държавният орган да упражни правомощията си, за да защити накърнените си права във връзка с връщането на сумата от 4335 лева. Жалбоподателката твърди, че е субект на права по ЗЗП и нейни права са нарушени от „Премиио травел България“ ООД по повод отказът да се върне заплатената цена по договора. В тази връзка органът е сезиран с искане за защита на лични права или защитени правни интереси, при което органът е длъжен да се произнесе с акт по чл. 180, ал. 4 ЗЗП и този акт е индивидуален административен. В тази връзка е налице правен интерес от оспорването на този акт, с който не е удовлетворено искането на жалбоподателката срещу туроператора. Това допълнително означава, че този акт е благоприятен за „Премиио травел България“ ООД, за което конституиран като заинтересована страна по делото.

Съдът намира, че с оспореното писмо на практика липсва произнасяне по по същество

на отправено до органа искане. В една част на писмото се описват проверените документи, а в друга част се цитира Закона за туризма. Указаните възможности за водене са отделно гражданскоправно производство са извън предметния обхват на искането, с което е сезирана Комисията за защита на потребителите. Правото на едно лице да образува дело във връзка с възникване и прекратяване на облигационен договор или на изпълнението му безспорно е налице, но последното е отделно и алтернативно производство и не освобождава Комисията от задълженията ѝ да извършва проверка и да действа съобразно установеното от нея при сезиране с наличие на евентуални нарушения на законодателството.

Налице договор между страните, който е с облигационен характер. Няма спор обаче, че жалбоподателката се явява потребител по смисъла на [§13, т.1](#) от [ЗЗП](#) в качеството на потребител на услугата – организиране на екскурзия. Следователно лицето разполага с пълното право да сезира КЗП именно като специализиран административен орган, която следва да осъществи проверка на изложените от нея факти и обстоятелства – [чл. 179, ал.1](#) от [ЗЗП](#), на база на което да направи преценка дали ли или не нарушение на правото на потребителя, в случая отказът да се възстанови платената цена.

Органът въобще не взел под внимание оплакванията за наличието на обективна невъзможност за изпълнение на договора, свързани със здравословния проблем на жалбоподателката. Не е обсъдил и оплакванията за смесване на понятията за едностранно прекратяване на договора и развалянето му право. Липсват мотиви дали здравословното състояние представлява пълна обективна невъзможност за изпълнение на договорно задължение и въобще попада ли в соченото от жалбоподателката приложно поле на чл. 89, ал. 1 ЗЗД, като се съобразят правилата за носене на риска. Органът е следвало при произнасянето да съобрази оплакванията по отношение на общите условия, а ако същите са неясни да поиска да бъдат конкретизирани.

При липсата на каквито и да било фактически и правни основания или сочените са абсолютно общи неиндивидуализирани и не могат по никакъв начин да бъдат обвързани с искането на жалбоподателката, е налице нарушение по [чл. 146, т. 2 АПК](#). Касае се за липсата на мотиви, което е самостоятелно основание за отмяната на оспореното писмо. Именно в тази връзка разпоредбата на чл. 180, ал. 4 ЗЗП изисква излагането на мотиви.

Горното налага извод за основателност на жалбата, а на основание чл. 172, ал. 2, предл. второ от АПК оспореният акт следва да се отмени и преписката да се върне на органа, който да се произнесе по жалбата и направено искане за връщане на заплатената цена.

По разностките:

С оглед изхода на делото и на основание [чл. 143, ал. 1 АПК](#) жалбоподателят има право на разноски. Същите са в размер на 10 лева за държавна такса, 900 лева – адвокатски хонорар, платен в брой, видно от договора за правна помощ.

По изложените съображения, съдът

РЕШИ:

ОСТАВЯ БЕЗ РАЗГЛЕЖДАНЕ жалбата на И. Д. В. срещу писмо № Ц-03-5387/05.08.2024 г. на директора на Регионална дирекция [населено място] към Комисия за защита на потребителите в ЧАСТТА, с която се правят оплаквания, че органът е отказал да санкционира (да наложи забрана за извършване на нелоялна търговска практика) „Премиио травел България“ ООД и ПРЕКРАТЯВА производството

в тази част.

ОТМНЯ писмо № Ц-03-5387/05.08.2024 г. на директора на Регионална дирекция [населено място] към Комисия за защита на потребителите.

ИЗПРАЩА преписката на органа за произнасяне по жалбата на И. Д. В. във връзка с искането за връщане на заплатената цена, като се съобрази с мотивите на настоящия съдебен акт

ОСЪЖДА Комисията за защита на потребителите да заплати на 910 лева, представляваща направени по делото разноски.

Решението подлежи на обжалване пред Върховен административен съд в 14 – дневен срок от съобщаването му на страните, а в прекратителната му част в 7- дневен срок.

Съдия: