

РЕШЕНИЕ

№ 40821

гр. София, 05.12.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 32 състав, в
публично заседание на 05.11.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Красимира Милачкова

при участието на секретаря Спасина Иванова, като разгледа дело номер **8264** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 - 178 от Административно процесуалния кодекс (АПК).

Образувано е по жалба на „Виваком България“ ЕАД против заповед № 6080/03.07.2025г. на председателя на Комисията за защита на потребителите (КЗП). Ответникът чрез процесуалния си представител оспорва жалбата като неоснователна.

След като обсъди доводите на страните и приетите по делото доказателства, съдът в настоящия състав приема следното от фактическа и правна страна.

Жалбата е допустима, като подадена в законоустановения за това срок от лице, което има правен интерес от оспорването. Разгледана по същество, тя е неоснователна.

Производството пред административния орган е образувано по жалба от потребител с вх. № Ц-03-2526/26.02.2025 г. на КЗП (л.22-27 от делото), с изложено оплакване, че е била предоставена заблуждаваща информация относно дължимостта на неустойка в размер на 150 лв. От проведеното проучване и след становище на дружеството – жалбоподател, КЗП приела за установени фактите, изложени в обстоятелствената част на оспорения акт. В него е посочено, че между потребителя и „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, понастоящем „Виваком България“ ЕАД, е съществувало договорно правоотношение, обективизирано в сключен на 15.06.2021г. договор с предмет възмездно предоставяне на мобилни услуги с номер [ЕГН] при условията на абонаментен план „Smart M+“, с първоначален срок до 15.06.2023 г. Със сключването на договора е закупено от потребителя субсидирано крайно устройство със сериен номер 860664053801587. На 30.03.2023 г. между потребителя и оператора е сключено споразумение за ползване на мобилна гласова услуга с номер [ЕГН], с което е изменен

абонаментният план на „Smart L” и удължен срокът на предходния договор до 01.04.2025 г. При сключването на споразумението не е закупено от потребителя субсидирано крайно устройство. Във връзка с иницирана от оператора промяна на цените, на 06.01.2025 г. до потребителя били изпратени уведомителни съобщения със следното съдържание:

- До номер [ЕГН]: „3., от 08.02.2025 г. увеличаваме месечния абонамент с 2 лв. с ДДС за мобилни услуги. Имате възможност да закриете услугите без санкции до 07.02.2025 г. включително. При взето устройство дължите отстъпките за него. www.vtvacom.bg/price25";

- До електронна поща на потребителя: „3., от 08.02.2025 г. увеличаваме месечния абонамент с 2 лв. с ДДС за мобилни услуги. Имате възможност да прекратите договора, сключен за основните услуги, за които има приложени промени в месечните абонаменти, без допълнителни санкции до 07.02.2025 г. включително. При закупено устройство, дължите предоставените отстъпки за него.

3. се с подробните условия и повече информация. Към промените (https://www.vivacom.bg/price25?utm_source=email&utm_medium=newsletter&utm_campaign=index)".

Посочва се в обстоятелствената част на оспорения акт и, че на 03.04.2025 г. номер [ЕГН] бил пренесен в мрежата на друг, в резултат на което договорът за съответната мобилна услуга бил прекратен. След прослушан аудиозапис от проведения на 10.01.2025 г. разговор между потребителя и служителя, обслужващ телефона за контакт с клиенти 123, длъжностно лице от КЗП отразило съдържанието му в Констативен протокол (КП) № 2783608/18.06.2025 г. От него било установено, че потребителят е получил от служителя на оператора информация, че дължи сума в размер на 150 лв. за възстановяване на получените отстъпки за крайно устройство.

В становището си до КЗП дружеството – жалбоподател посочило, че по време на обаждането на 10.01.2025 г. поради техническо несъответствие е предоставена информация за ползвана отстъпка по предходен договор за услугата. Търговецът заявил, че потребителят ще бъде компенсирал чрез сторниране на задълженията за номер [ЕГН] за периода от 15.12.2024 г. до прекратяването на договора на 03.04.2025 г.

При така установените обстоятелства, видно от обсъждане на случая, отразено по т.2 от протокол № 33/03.07.2025г. (л.19-21), КЗП приела, че е налице търговска практика, при която чрез своя служител „Виваком България” ЕАД е предоставило на потребителя информация относно дължимостта на сума в размер на 150 лв. за предоставени отстъпки за закупено субсидирано крайно устройство при прекратяване на договор. Така предоставената от служителя на оператора информация съдържа заблуждаващо твърдение, тъй като било безспорно установено, че дата 10.01.2025 г. потребителят не е дължал заплащането на такава компенсация. Към тази дата потребителят не е бил обвързан със сроден договор, с който е закупено субсидирано крайно устройство. Съответно, имал е възможността да прекрати договора си до 07.02.2025 г. включително, без да дължи допълнителни разходи, в т. ч. парична сума в размер на 150 лв. Комисията взела предвид, че очакването на средния потребител е, че при обаждане на телефона за обслужване на клиенти ще получи фактически точна и вярна информация по отношение на последиците от предсрочното прекратяване на договор. Ето защо, начинът на представяне на информацията от служителите на оператора е в състояние да изопачи икономическото поведение на средния потребител. Чрез предоставяне на невярна и подвеждаща информация за дължимост на компенсация за крайно устройство при предсрочно прекратяване на договор средният потребител е подтикнат да вземе търговско решение, което той не би взел без използването на тази практика спрямо него, а именно, да продължи да ползва дадена услуга до изтичане на срока на договора му, вместо да го прекрати и да избере друг търговец, който му предлага по-добри условия. В случая потребителят е взел решение да изчака изтичането на срока на сключения

договор (01.04.2025 г.), преди да заяви пренос на номера си в мрежата на друг оператор, Предоставената в телефонен разговор невярна информация е повлияла върху решението да упражни правата си. Икономическите интереси са накърнени, тъй като още на 10.01.2025 г. потребителят е имал възможност прекрати без допълнителни разходи договора си за мобилна услуга с номер [ЕГН] и да сключи договор с друг търговец при условия, които в по-голяма степен удовлетворяват нуждите му. КЗП приела, че дружеството не е положило необходимата професионална грижа спрямо потребителя след отправения писмен сигнал за предоставена от служител заблуждаваща информация по време на проведения на 10.01.2025 г. телефонен разговор. Получен е формален отговор, в който не е взето отношение по поставения проблем. Едва след намесата на КЗП търговецът заявил намерение да предприеме компенсация. Това пазарно поведение на дружеството ясно показва, че действията му се характеризират с белезите на нелоялна търговска практика, която може да накърни икономическите интереси и на множество други потребители. Съгласно чл. 68д, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (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. С оглед установените в случая обстоятелства КЗП взела единодушно решение, че чрез гореописаните действия „Виваком България“ ЕАД е осъществило състава на заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал. 1, предложение I-во (съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща) от ЗЗП, като чрез свой служител търговецът е предоставил на потребителя невярна информация относно дължимостта на парична сума.

Предвид така приетото от КЗП решение и на основание чл. 68л, ал. 1 ЗЗП, председателят на комисията постановил процесната заповед. Съгласно посочената разпоредба, когато Комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика. Това е сторено с оспорения акт, като е забранено на дружеството – жалбоподател при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща търговска практика, като предоставя на потребителите под всякаква форма и чрез всякакви средства за комуникация невярна и подвеждаща информация относно дължимостта на парични суми.

Възприетата от административния орган фактическа обстановка изцяло съответства на писмените доказателства, приложени в административната преписка. В производството пред съда не бяха представени доказателства за съществуването на обстоятелства, годни да обосноват извод, различен от формирания от издателя на оспорения акт. Заповедта е издадена в установената форма и от компетентния съгласно чл.68л, ал.1 АПК орган. В производството по издаването ѝ не са допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила, представляващи основание за нейната незаконосъобразност съгласно чл.146, т.3 АПК. Такива нарушения са само тези, чието недопускане би обусловило различен изход от производството. В случая релевантната фактическа обстановка е била изцяло изяснена от административния орган, в съответствие със задълженията му съобразно чл.35-36 АПК. Не се установява и не се твърди съществуването на други релевантни обстоятелства.

Заповедта е в съответствие с материалноправните разпоредби и целта на закона, прогласена в чл.2, ал.1 ЗЗП - да осигури защита на основни права на потребителите, между които е и правото на защита на икономическите им интереси при придобиването на стоки и услуги при нелоялни

търговски практики. Последните са забранени с разпоредбата на чл.68в ЗЗП. Съгласно определението на чл.68г, ал.1 и ал.4 от същия закон, 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; нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68д - 68к ЗЗП. Административният орган е приел, че в случая е установена заблуждаваща търговска практика. Този извод е в съответствие с разпоредбата на чл. 68д, ал. 1 ЗЗП, която определя като такава практиката, съдържаща невярна и подвеждаща информация, имаща за резултат (или възможно да има за резултат) вземането на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на търговската практика. В случая безпротиворечиво се установява, че потребител е бил въведен в заблуждение и е взел решение, повлияно от него. Вярно е, че първоначалното съобщение не е от естество да предизвика такова заблуждение. В текста му се посочва, че потребителят дължи предоставените отстъпки при закупено устройство. Такива дължими отстъпки в случая не са били налице, но след като потребителят не е бил наясно с това обстоятелство, при предприетите опити да се осведоми е получил информация, която го е заблудила. Наред с това, последващите опити да разреши проблема също не са получили адекватен отговор. Съвкупността от тези обстоятелства безпротиворечиво обективира заблуждаваща търговска практика. Ирелевантно е обстоятелството, че представеният случай е еднократен – липсата на еднозначен и своевременен отговор от самия търговец, налага извод за подход, прилаган общо към потребителите. Неотносими в тази връзка са доводите относно последващо изразеното намерение за компенсация в разглеждания случай.

Предвид изложеното и като прецени изцяло законосъобразността на оспорения акт на основание чл.168, ал.1 АПК, съдът в настоящия състав намира, че заповедта е постановена в установената форма от компетентен орган. При издаването ѝ са не допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила и тя е в съответствие с материалноправните разпоредби и целта на закона.

Така мотивиран и на основание чл.72, ал.2 АПК, съдът

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Виваком България“ ЕАД, с ЕИК[ЕИК], против заповед № 6080/03.07.2025г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.

Решението подлежи на касационно оспорване в 14-дневен срок от съобщаването му, пред Върховния административен съд.

Съдия: