

РЕШЕНИЕ

№ 35860

гр. София, 31.10.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 22 състав, в
публично заседание на 10.10.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Десислава Корнезова

при участието на секретаря Илияна Тодорова, като разгледа дело номер **7558** по описа за **2025** 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 „Виваком България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК], представлявано от А. М. В., срещу заповед № 364 от 22.05.2024г. на председателя на Комисията за защита на потребителите /КЗП/.

Жалбоподателят оспорва заповедта като незаконосъобразна – постановена при неспазване на административнопроизводствените правила и в противоречие с материалния закон.

Твърди, че за да не се формира у потребителите на услугата FREE2GO погрешно впечатление, че минималният период, за който можело да бъде таксуван разговор е минута /60 секунди/, изрично била пояснена спецификацията, че за целите на таксуването минималната продължителност на разговора била 180 секунди. Противно на възприетото от КЗП търговското решение на потребителя за сключване на договор не се взимало в момента на разглеждане на сайта на доставчика, а при посещение на обект, където служителите на оператора запознавали потребителите с условията на избраната от тях услуга. Акцентира, че преценката за възможността за въвеждане в заблуждение се извършвала от гледна точка на средния потребител, а в случая той разполагал с цялата базисна информация, за да може да направи елементарни математически изчисления и да прецени дали предложеното таксуване е подходящо за него. Описаните от органа факти и обстоятелства по никакъв начин не кореспондирали с обективната действителност, а мотивите в заповедта били несъстоятелни.

В проведеното на 10.10.2025 г. публично съдебно заседание жалбоподателят „Виваком България“ ЕАД, редовно уведомен, не изпраща представител.

Ответникът – председател на Комисията за защита на потребителите, се представлява от юрк. С. А., която оспорва жалбата. В хода по същество пледира за нейното отхвърляне и потвърждаване на акта, поради издаването му от орган в рамките на неговата компетентност, при спазване на предвидената форма и без да са били допуснати нарушения на административнопроизводствените правила и материалния закон- чл.68е, ал.2, пр.2 ЗЗП. Заявено е искане за присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Административен съд София-град, след като обсъди доводите на страните и прецени събраните по делото доказателства по реда на чл.235, ал.2 ГПК във вр. чл.144 АПК, приема за установено следното от фактическа страна:

Производството е иницирано с писмо вх. № Ц-00-4382/17.10.2023 г. на О. на Република България, в което се посочва, че е била получена жалба от И. Н. от [населено място], с оплаквания относно цените на предплатената услуга за безплатни минути на плана FREE2GO, която използвала към оператора „Виваком България“ ЕАД. Потребителят твърдял, че предплатените минути свършват много бързо, а справка от оператора показала, че минималното време за тарифиране било на минута, минималната продължителност на разговор 180 секунди, а лицето търсело съдействие таксуването да е на 60 секунди.

От служители КЗП на 14.03.2024 г. била извършена проверка на официалната интернет страница на „Виваком България“ ЕАД, където била поместена информацията относно правилата и условията за ползване на предплатена тарифа с условията на услугата FREE2GO. Посочено било, че тарифирането е на минута, а минималната продължителност на разговора е 180 секунди. За резултатите от проверката е бил съставен констативен протокол № К – 2710789/14.03.2024 г.

В хода на процедурата с писмо изх. № Ц-00-4382/17.01.2024 г. от „Виваком България“ ЕАД са изискани да се представят следните доказателства: заявление за регистрация на ползваната от потребителя карта; писмена информация и доказателства относно условията, при които потребителката се е съгласила да ползва предплатената услуга с номер [ЕГН]; при наличие на изменение на условията за тарифиране на разговорите доказателства, че потребителката е била уведомена; разпечатка от актуален рекламен материал, чрез който дружеството запознава клиентите си с условията на предоставения тарифен план.

В писмено становище вх. № Ц-00-4382/23.01.2024 г. на „Виваком България“ ЕАД се посочва, че И. Х. Н. от 2015г. е била титуляр на абонаментна мобилна гласова услуга с номер [ЕГН], като от 18.07.2023 г. посоченият мобилен номер се предоставял в условията на предплатена услуга на план FREE2GO. На 16.08.2023 г. на мобилния номер било изпратено SMS съобщение: „3., информираме Ви за промени в условията на ползван от Вас допълнителен пакет Mix M+. Промяната ще влезе в сила от датата на подновяването му. В. новите условия на vivacom.bg/ppb. За отказ от подновяване: SMS на номер 1236 с текст STOP X4.“ В становището изрично е посочено, че съгласно условията на използвания от И. Х. Н. план FREE2GO тарифирането било на минута, минималната продължителност на разговора била 180 секунди, правило което не било променяно от началото на ползването на плана. Твърди се, че във всеки търговски обект на дружеството били изложени брошури на всички абонаментни планове. Към становището са приложени допълнително споразумение от 14.07.2023г., уведомително съобщение и брошура от януари 2024 г.

Изготвена е докладна записка изх. № Ц-03-4382/18.03.2024 г. на главен директор на ГД „Контрол на пазара“ на КЗП, в която се констатира, че въз основа на метода на тарифиране на изходящите повиквания за предплатена услуга FREE2GO би могло да се остави впечатлението у потребителите, че първоначалният 60 - секунден интервал от изходящо повикване следва да се отчита и таксува като 60 – секундно изходящо повикване, а всъщност се отчита като повикване с

продължителност от 180 – секунди. Представената на интернет сайта на дружеството информация относно тарифирането била неясна за предлаганата предплатена услуга FREE2GO, като било възможно средният потребител да бъде подведен да вземе търговско решение, което не би взел, ако заблуждаващата нелоялна търговската не се използва.

Проведено е било заседание на КЗП на 22.03.2024 г., за което е съставен протокол № 09/22.03.2024 г., на което след обсъждане било взето решение че „Виваком България“ ЕАД е осъществило състава на заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал.2, предл. 2 от ЗЗП, като на своята официална интернет страница www.vivacom.bg предоставя по неясен начин информация относно метода на тарифиране на изходящите повиквания за предлаганата от него предплатена услуга FREE2GO.

Със заповед № 364 от 22.05.2024 г. на председателя на КЗП е забранено на „Виваком България“ ЕАД при упражняване на своята дейност да използва нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал.2 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/, а именно: да предоставя по неясен начин на своята официална интернет страница www.vivacom.bg информация относно метода на тарифиране на минималната продължителност на разговор за предлагания от него предплатен план FREE2GO.

Актът е издаден на основание чл.68л, ал.1, във вр. с чл. 68в, във вр. с чл. 68г, ал.4 във вр. с чл. 68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП и чл. 5, ал. 1, т.1 и чл.8, ал.1 и ал.2, т.9 от Устройствения правилник на КЗП и е връчен на представител на „Виваком България“ ЕАД на 13.06.2024 г.

При така установеното от фактическа страна, Административен съд София-град обуславя следните правни изводи:

Жалбата е допустима, защото е насочена срещу индивидуален административен акт по смисъла на чл. 21, ал. 1 от АПК, подлежащ на съдебен контрол, както и е подадена от активно легитимирано лице – негов адресат.

По съществото си заповед № 364 от 22.05.2024 г. на председателя на КЗП представлява принудителна административна мярка /ПАМ/, която има правнообвързващ ефект и изпълнението ѝ е скрепено с държавна принуда. Това предписание може да се отъждестви със санкция /неблагоприятно въздействие в правната сфера на дружеството, свързано с едностранно принудително ограничаване на негови субективни права/. Даденото предписание е проява на субординация, на отношения на власт и подчинение, характеризиращи административните правоотношения, поради което обвързва „Виваком България“ ЕАД с дължимостта на конкретно правомерно поведение.

Разгледана по същество, жалбата е НЕОСНОВАТЕЛНА.

Съдът след като извърши проверка за законосъобразност на атакувания акт на основанията, сочени от оспорващия, и служебно на всички такива по чл.146 АПК, приема следното:

На първо място, актът е издаден от компетентен орган – председателя на Комисията за защита на потребителите, съгласно нормата на чл.68л, ал.1 ЗЗП, която предвижда, че когато Комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят издава заповед, с която забранява прилагането ѝ.

На второ място, заповедта е издадена в предписаната от закона писмена форма, доколкото разпоредбите на ЗЗП не предвиждат различни изисквания от установените в чл.59 АПК. В акта са посочени, както правните, така и фактическите основания за издаването му. Волята на административния орган е ясно изразена, не съществуват пропуски или грешки, което е предпоставка за правилното упражняване на съдебния контрол и осигурява възможност на оспорващия да организира адекватно защитата си в процеса. Ответникът, чрез своите фактически констатации обосновано е посочил действителното правно положение, не е налице непълнота на

фактите, а след анализ и проверка на същите, съдът приема, че те са и реално осъществени. Не се установява порок във формата по см. на чл. 146, т. 2 от АПК, който да обуславя отмяна на акта. На трето място, не са допуснати съществени процесуални нарушения, които да предпоставят отмяна на заповедта по см. на чл.146, т.3 АПК.

Преценката на административния орган е направена, след обсъждане на релевантните факти и обстоятелства в изпълнение на разпоредбите на чл.35 и чл.36 от АПК, изискващи индивидуалният административен акт да се издава, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за случая. Съобразно служебното начало в административния процес, ответникът е събрал всички необходими доказателства, извършил е надлежна проверка на същите, а окончателният правен резултат е в съответствие с приетите фактически установявания. Не са допуснати съществени процесуални нарушения, които да са довели до неправилно приложение на материалния закон, тъй като фактите вярно са подведени под съответните разпоредби на ЗЗП. Не е нарушено и накърнено правото на защита на жалбоподателя в хода на производството, за съществуването на което същият е бил уведомен и са изискани от него писмени обяснения и доказателства. В случай, че жалбоподателят не се е запознал с всички събрани по преписката доказателства, той може да направи това и да упражни защитата си в пълен обем в съдебния процес, като оспори писмените доказателства или представи нови такива. На четвърто място, заповедта е издадена при правилно приложение на материалния закон, поради което не е осъществено основаниято по чл.146, т.4 АПК за нейната отмяна.

С оспорваната заповед на председателя на КЗП е забранено прилагането на нелоялна заблуждаваща търговска практика в нарушение на разпоредбите на чл. 68в, във вр. с чл. 68г, ал. 4 във вр. с чл. 68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП.

Уредбата на нелоялните търговски практики се съдържа в Глава IV, раздел III от Закона за защита на потребителите, с който са транспонирани правилата на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 11 май 2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета („Директива за нелоялни търговски практики“). С императивната норма на чл. 68в от ЗЗП е въведена изричната забрана за прилагане на нелоялни търговски практики. Легалното определение на понятието „търговска практика“ е дадено в § 13, т.23 от ДР на ЗЗП, съгласно която това 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. Жалбоподателят „Виваком България“ ЕАД, осъществява търговска дейност като телекомуникационен оператор, изразяваща се в продажба на мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен оптичен интернет, сателитна и интерактивна телевизия от най-ново поколение, както и индивидуални предложения за нуждите на корпоративните клиенти. Констатациите за извършено нарушение са свързани с условията на договор за електронни съобщителни услуги с потребителя И. Х. Н. и отнасящи се до предоставянето на информация от търговеца относно предоставяните услуги. Търговската практика се определя от законодателя като нелоялна, ако 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 (чл. 68г, ал. 1 ЗЗП). Нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики, според чл.68г, ал.4 ЗЗП.

Друга хипотеза на заблуждаваща търговска практика е въведена от законодателя с разпоредбата на чл. 68е, ал. 2 от ЗЗП, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът прикрива съществена информация или я предоставяне по неясен, неразбираем или двусмислен начин, или не я предоставя своевременно, или при която търговецът не посочва своята истинска търговска цел, ако тя не се разбира от контекста и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика. Разпоредбата съдържа четири различни форми на осъществяване на заблуждаваща търговска практика чрез действие или бездействие, които се намират в условията на алтернативност. В оспорената заповед на председателя на КЗП изрично е посочено, че се прилага втората хипотеза, при която търговецът предоставя информация по неясен начин. Касае се за такава съществена информация, която води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика. Според дефиницията на §13, т.31 от ДР на ЗЗП „търговско решение“ е всяко решение, взето от потребител за това дали да закупи стока или услуга, за начините и условията за нейното закупуване, дали да извърши цялостно или частично плащане, дали да задържи стоката, или да се разпорежи с нея, да упражни правата си, предвидени в договора по отношение на стоката или услугата, независимо от това, дали потребителят решава да предприеме действие или не“.

Съгласно § 18 от Преамбюла на Директивата „съобразно принципа на пропорционалност и с оглед ефективното прилагане на защитните мерки, съдържащи се в нея, настоящата директива приема като база за сравнение средния потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив, като отчита обществените, културни и лингвистични фактори, както се тълкуват от Съда на Европейските общности, но също така съдържа разпоредби, които имат за цел да предотвратят злоупотребата с потребители, чиито качества ги правят особено уязвими към нелоялни търговски практики“. Възприето е разбирането, че критерият за „средния потребител“ не е статистически, а националните съдилища и административни власти по своя преценка за всеки конкретен случай следва да определят типичната реакция на средния потребител (Решение № 1799 от 16.02.2023г. по дело № 6491/2022 г., VII отд. на ВАС).

В случая, предоставяната информация е свързана с начина, по който операторът определя времетраенето на разговора, което се изважда от безплатния брой предплатени минути на месечна база. Безспорно този механизъм на определяне на проведените телефонни разговори, тоест количеството изговорено време, което реално се отчита като предплатено, представлява съществена, дори основна информация, която е необходима при формиране на решението на средния потребител, при сключване на договора за предоставяне на услуги с мобилния оператор. Съдът приема, че такъв вид търговска практика може да повлияе за вземането на търговско решение от средния потребител и икономическия му избор би могъл да бъде друг без използването ѝ или ако тя е различна, доколкото тя е в състояние да повлияе съществено върху неговото поведение. В нормата на § 13, т. 25 от ДР на ЗЗП е посочено, че „съществено изменение на икономическото поведение на потребителите“ е използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе информирано решение, което води до вземане на търговско решение, което потребителят не би взел без

използването на тази търговска практика“. Въвеждайки потребителя в заблуждение относно механизма на определяне на продължителността на разговорите, която се отчита и приспада от предплатения пакет минути и по този начин се отразява на броя минути, които потребителят реално може да използва като предплатени, съществено се намалява способността на средния потребител да вземе информирано решение.

В представения по делото договор № 5208/14.07.2023 г., сключен между И. Х. Н. и „Виваком България“ ЕАД не се съдържа информация относно брой предплатени минути, както и метода на изчисляване/тарифиране на времето на проведени разговори от потребителя. В изпратения SMS на 16.08.2023г. също не се съдържа такава информация, като е посочено, че потребителят може да види новите условия на адрес: www.vivacom.bg. В общите условия, достъпни на посочения интернет адрес е упоменато, че „тарифирането е на минута, минималната продължителност на разговор е 180 секунди“. На втора страница на рекламна брошура на предплатената услуга /л.33 от делото/, със ситен шрифт е посочено, че „П. стартов пакет Free2Go е 12 лв. Тарифирането е на минута. Минимално първоначално тарифиране на изходящи разговори е 180 секунди“. В атакуваната заповед санкционираната търговска практика е тази свързана с предоставената на интернет сайта на търговеца информация, към която препраща и генерираното до потребителя търговско съобщение под формата на SMS. Съдът споделя това виждане на административния орган, доколкото по делото не се установява брошурата да е достигнала до всеки потребител при влизане в сила на изменението на договора му. На интернет страницата на „Виваком България“ ЕАД от една страна се посочва, че „тарифирането е на минута“. Тоест определянето на цената на предплатената услуга е на минута. Този начин обаче си противоречи със следващото изречение – „Минималната продължителност на разговор е 180 секунди“, което само по себе си е неточно и неясно формулирано. Средният потребител би останал с впечатлението, че първоначалният 60-секунден интервал на изходящото повикване се таксува като такъв с продължителност от 60 секунди. В действителност обаче, това повикване се отчита с продължителност от 180 секунди. Правилно е констатирал ответникът, че текстът публикуван на интернет страницата на търговеца, е неясен и вътрешно противоречив. Използваният от дружеството начин на поднасяне на потребителите на съществена информация за характеристиката на услугата несъмнено е неразбираемо и неясно. Тази информация е съществена и представянето ѝ по такъв начин е възможно да промени икономическото поведение на средния потребител, който би могъл да вземе решение за сключване на договор при условията на предплатен тарифен план, което не би взел ако информацията беше дадена коректно, точно и по начин не предполагащ съмнение.

Ето защо, законосъобразно и обосновано е съображението на председателя на КЗП,

че е налице заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като в нарушение на чл. 68е, ал. 2, предл. 2 от ЗЗП, „Виваком България“ ЕАД предоставя неясна информация относно метода на тарифиране на минималната продължителност на изходящите повиквания за предлаганата предплатена услуга FREE2GO.

В заключение, съдът приема за осъществена визираната в заповедта хипотеза на чл. 68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП, което обосновава извод за законосъобразност на оспорения акт и неоснователност на подадената срещу него жалба.

При този изход на спора на основание чл. 143, ал.3 от АПК искането на представителя на ответника за присъждане на юрисконсултско възнаграждение следва да бъде уважено, като жалбоподателят следва да му възстанови сумата от 200,00 /двеста/ лева, определена на основание чл.24 от Наредбата за заплащането на правната помощ /изм. ДВ. бр.53/2025г. в сила от 01.10.2025г./ във вр. чл.37, ал.1 от ЗПП.

Мотивиран от горното и на основание чл. 172, ал. 2, от АПК, **Административен съд София-град**, II-ро отделение, 22-и състав,

Р Е Ш И:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Виваком България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК], представлявано от А. М. В., срещу **заповед № 364 от 22.05.2024г.** на председателя на Комисията за защита на потребителите.

ОСЪЖДА „Виваком България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК], представлявано от А. М. В. със седалище и адрес на управление: [населено място], район „М.“, [улица], да заплати на Комисия за защита на потребителите с адрес: [населено място], [улица], сумата от 200,00 /двеста/ лева на основание чл.143, ал.3 от АПК.

РЕШЕНИЕТО подлежи на обжалване с касационна жалба в 14 - дневен срок от получаване на съобщенията за постановяването му чрез Административен съд София - град пред Върховния административен съд на Република България.

РЕШЕНИЕТО да се съобщи на страните чрез изпращане на препис от него по реда на чл.138 АПК.

Съдия: