

# РЕШЕНИЕ

№ 8935

гр. София, 06.03.2026 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 22 състав, в**  
публично заседание на 06.02.2026 г. в следния състав:

**СЪДИЯ: Десислава Корнезова**

при участието на секретаря Илияна Тодорова, като разгледа дело номер **13475** 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 „А1 България“ ЕАД, ЕИК [ЕИК], представлявано от А. Д. и М. Маркоски, срещу заповед № 495/21.06.2024 г. на председателя на Комисия за защита на потребителите (КЗП).

Жалбоподателят оспорва заповедта като незаконосъобразна, поради постановяването ѝ при неспазване на административнопроизводствените правила и в противоречие с материалния закон.

Твърди се, че КЗП не е изяснила докрай фактическата обстановка, поради което не било установено по безспорен начин извършването на посоченото в заповедта нарушение. На интернет страницата на жалбоподателя се съдържа информация, че договорите с починали лица се прекратяват без да се иска изпълнението им от наследниците. Дружеството опрощавало неустойките при смърт на титуляра и изисквало единствено да му бъде върнато предоставеното оборудване и евентуално заплащане на вноски за закупено устройство на изплащане, ако има такова. Изложени са съображения, че договорът за електронни съобщителни услуги не се сключвал с оглед личността на потребителя, поради което при неговата смърт, ставал част от общата наследствена маса. Дори да имало забавяне при администриране на заявлението за прекратяване на договора, то това действие не можело да бъде квалифицирано като нелоялна търговска практика, доколкото жалбоподателят имал право да изисква изпълнение на договора от наследниците. На своята интернет страница, дружеството е уведомило своите клиенти, че няма да изисква заплащането на неустойки при смърт на потребител.

Ответникът – председател на Комисията за защита на потребителите, чрез процесуалния си представител юрк. Х. Г., оспорва жалбата, а по същество моли тя да бъде отхвърлена като неоснователна. Изтъква, че дружеството имало разписани правила за действия при починал титуляр, които не спазвало, като в същото време натоварвало наследниците със заплащането на неустойки, които не били дължими от тях. Претендира възстановяване на сумата за разноски, представляващи 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:

Между С. М. Г. и „А 1 България“ ЕАД е бил сключен договор №[ЕИК] за фиксиран интернет и телевизия с нов тарифен план от 02.10.2023 г. Потребителката е починала на 21.01.2024 г., като нейн единствен наследник е Р. М. Г. – Д., съгласно предоставеното с административната преписка удостоверение за наследници № 36/26.01.2024г. на [община].

В КЗП е бил получен сигнал с вх. № Р-03-149/30.01.2024 г. от Р. Г. – Д. относно прекратяване на договор №[ЕИК] за фиксиран интернет и телевизия, сключен между търговеца и починалата С. Г.. В сигнала се посочва, че служителят в офис на търговеца „А1 България“ ЕАД в [населено място] изискал от нея да представи акт за смърт и удостоверение за наследници, след което ѝ представил за подпис документи. Изискано било и връщането на предоставеното на потребителя оборудване, както и заплащането на неустойка в размер на около 300,00 лв. След напускане на търговския обект Р. Г. – Д. установила, че документите, които са ѝ предоставени от търговеца и е подписала в офиса му, представлявали заявление за прекратяване на договора от името на починалата С. Г., а не от нейно име в качеството ѝ на наследник. На 27.01.2024 г. Р. Г. – Д. посетила офис на търговеца в [населено място] за да върне предоставените устройства. Въпреки желанието ѝ, служителката на „А 1 България“ ЕАД подготвила документите за връщането от името на починалата ѝ сестра, като твърдяла, че не е възможно те да се оформят на нейно име и я уведомила, че дължи неустойка в размер на около 280,00 лв. При проверка в интернет сайта на търговеца, Р. Г.-Д. установила, че е излъгана и в случая не се дължи неустойка при прекратяване на договор в случаите на смърт на титуляра.

След получаване на сигнала, служители на КЗП извършили проверка на интернет сайта на „А 1 България“ ЕАД, като в секция „Моят А1“, „Информация Прекратяване на договор при смърт на абоната“. Там било посочено, че наследник следва да посети офис на търговеца, за да уведоми за настъпилата смърт и да представи удостоверение за наследници и акт за смърт, без да е необходимо изтичането на 30-дневно предизвестие, както и заплащането на неустойки за предсрочно прекратяване на сключения договор. Служителите на КЗП направили разпечатка от 31.01.2024 г. от интернет сайта на търговеца, която е приложена към констативен протокол № К-2738346/01.02.2024 г.

На 01.02.2024 г. е извършена проверка от служители на КЗП в офис на „А1 България“ ЕАД в [населено място], [улица], резултатите от която са отразени в констативен протокол № К-2738346/01.02.2024 г. Служителката, която приела устройствата, е потвърдила, че не можело издадените на 27.01.2024 г. документи /приемо-предавателен протокол, заявление за прекратяване на договор / да не бъдат на името на титуляра, сключил договора. Същата е потвърдила, че към 01.02.2024 г. е дължима неустойка в размер на 276,61 лева по фактури, както следва: фактура № [ЕИК] - 58,74 лв. отстъпка с ДДС; фактура №[ЕИК] - 86,94 лв. отстъпка МАТ с ДДС; фактура № [ЕИК] - 36,19 лв. неустойка промо устройство; фактура №[ЕИК] - 58,78 лв. неустойка отстъпки; фактура №[ЕИК] - 35,96 лв. неустойка МАТ с ДДС. Обяснено било, че ако се приложи акт за смърт и удостоверение за наследници на починалото лице, оставало погасяването само на

задължение на стойност 36,19 лева. Изисканите документи били предоставени повторно от служителите на РД на КЗП- [населено място].

На 09.02.2024 г. в КЗП е получено становище от „А1 България“ ЕАД, в което се посочва, че всички услуги, които са били предоставяни на починалото лице С. М. Г. са прекратени, но поради допуснатата грешка от служител 4 бр. неустойки не са анулирани. Впоследствие тази грешка е била коригирана, като дължимата оставала само сумата от 36,19 лева по фактура №[ЕИК] и сумата от 0,44 лева по фактура №[ЕИК] или общо 36,63 лева с ДДС.

На 19.04.2024г. е било проведено заседание на КЗП, за което е съставен протокол № 10. На същото е било взето решение, че „А1 България“ ЕАД, при упражняване на своята дейност прилага нелоялна търговска практика, а именно: търговецът възпрепятства упражняването на правата на наследниците по договори за мобилни услуги да прекратят договор в съответствие с политиката на дружеството при смърт на титуляр, като не регистрира надлежно подадените от тях документи в нарушение на чл.68в, във връзка с чл.68г, ал.1 от Закона за защита на потребителите. В мотивите за приемане на решението, се посочва, че в периода 26.01.2024 г. - 09.02.2024 г. „А1 България“ ЕАД прилага нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1, във вр. с чл. 68в от ЗЗП, тъй като при настъпила смърт на потребител, действията на служителите на търговеца в офисите му в [населено място] и [населено място] не съответстват на информацията, предоставена на интернет сайта му и въпреки, че са предоставени изисканите акт за смърт и удостоверение за наследници, те не са коректно отразени, в резултат на което е начислена неустойка в размер на 276,61 лева.

Административното производство е приключило с издаването на заповед № 495/21.06.2024 г. на председателя на КЗП, с която се забранява на жалбоподателя прилагането на нелоялна търговска практика по смисъла на чл.68в във чл.68г, ал.1 от ЗЗП, а именно: да възпрепятства упражняването на правата на наследниците по договори за мобилни услуги да прекратят договор в съответствие с политиката на дружеството при смърт на титуляра, като не регистрира надлежно подадените от тях документи.

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 чл. 21, ал. 1 от АПК, който подлежи на съдебен контрол, подадена е от неговия адресат в преклузивния 14-дневен срок по чл. 149, ал. 1 от АПК, считано от 09.07.2024г.

Разгледана по същество, жалбата е НЕОСНОВАТЕЛНА.

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

На първо място, заповедта е постановена от компетентен орган - председателят на КЗП, който на основание чл.68д, ал.1 ЗЗП издава заповед, с която забранява прилагането на нелоялна търговска практика. В този смисъл не се констатира порок на волеизявлението по чл.146, т.1 от АПК.

На второ място, заповедта е издадена в писмена форма и съдържа нормативно установените в чл.59, ал.2 от АПК реквизити, доколкото в ЗЗП липсват специални изисквания в тази насока. Посочена е правната квалификация, фактическите основания, както и доказателствата въз основа на които са установени. Не се констатира порок във формата по см. на чл. 146, т. 2 от АПК, който да обуславя отмяна на акта /Постановление № 4/1976г. на Пленума на ВС и ТР № 4/22.04.2004г. по дело № ТР-4/2002г. ОСС на ВАС; Тълкувателно решение № 16/31.03.1975г. на Общото събрание на гражданската колегия на Върховния съд/. 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 ефективно защитата си във висиящия процес.

На трето място, не са били допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила, които да обуславят отмяна по см. на чл.146, т.3 АПК. Преценката на органа е направена, след обсъждане на релевантните факти и обстоятелства в изпълнение на разпоредбите на чл.35 и чл.36 от АПК. Ответникът е формирал своите изводи въз основа на приложения и приобщен в административната преписка доказателствен материал. Съобразно служебното начало в процеса, 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 извършени съществени процесуални нарушения, които да са довели до неправилно приложение на материалния закон, тъй като фактите вярно са подведени под съответните разпоредби. Не е ограничено и накърнено правото на защита на жалбоподателя в хода на производството, той е бил уведомен за образуването му, както и му е била предоставена възможност да изрази становище по констатациите и да ангажира доказателства.

На четвърто място, съдът приема, че заповедта е издадена при правилно приложение на материалния закон, постигната е и на целта на същия, поради което не са налице основания за отмяна по чл.146, т.4 и т.5 от АПК.

В разпоредбата на чл. 68в ЗЗП се съдържа обща забрана на нелоялните търговски практики. Според чл. 68г, ал. 1 ЗЗП търговската практика 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, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители. Фактическият състав на нарушението изисква кумулативно наличие на три обективни елемента: 1.) да е налице търговска практика; 2.) да нарушава принципите за добросъвестност и професионална компетентност; 3.) да променя или да е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител или средния член от групата потребители, ако е насочена към определена група. Според дефиницията на § 13, т. 23 ДР на ЗЗП „търговска практика“ е всяко действие, бездействие, поведение, търговска инициатива или търговско съобщение, включително реклама и маркетинг, от страна на търговец към потребителя.

Жалбоподателят „А1 България“ ЕАД има качеството на „търговец“ по смисъла на § 13, т. 2 от ДР на ЗЗП. Страните не спорят, че в сключения на 02.10.2023 г. договор за доставка на фиксиран интернет и телевизия е предвидена възможност в двугодишния срок на действието му, потребителят да го прекрати с едномесечно предизвестие, като заплати неустойка. Не се съдържат клаузи относно случаите, при настъпила смърт на потребителя. В същото време на интернет сайта на търговеца, в сектор “Моят А1” е посочено, че при смърт на абоната не се дължи неустойка, нито е необходимо да бъде отправено предизвестие за прекратяване на договора при условие, че наследникът представи копие от акт за смърт и удостоверение за наследници. Направено е уточнение, че се дължи заплащане само на текущи фактури и задължения, тоест за вече възникнали задължения, както и намаления за цената на закупените устройства. Ето защо, неоснователно е възражението на жалбоподателя, че сключеният договор не се прекратява със смъртта на физическото лице – потребител и неговите наследници дължат изпълнение до края на срока му. В случая, предвид общите условия и при липсата на изрично записани други такива в договор №[ЕИК]/02.10.2023г., наследниците на потребителя имат право да прекратят договора без неустойки и едномесечно предизвестие. Безспорно установено по преписката е, че Р. Г.-Д., в

качеството ѝ на наследник на С. М. Г. /починала на 21.01.2024г./, е представила на търговеца изискуемите документи – копие на акт за смърт и удостоверение за наследници и е изявила желание договарът за бъде прекратен. Въпреки това, служителите на „А1 България“ ЕАД са начислили неустойки във връзка с отправеното волеизявление за прекратяване на договора. Съгласно §13, т. 28 от ДР на ЗЗП „добросъвестност и професионална компетентност“ е степента на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от търговеца спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от търговеца. Жалбоподателят като добросъвестен и професионално отговорен търговец, е бил длъжен да контролира служителите си при изпълнение на техните задължения, в т.ч. подготвяне на документите за прекратяване на договорите с потребителите на услугите му в съответствие с общите условия. Начисляването на недължими неустойки е търговска практика, която е извършена в нарушение на принципите на добросъвестност и професионална компетентност на „А1 България“ ЕАД.

За да е изпълнен фактическият състав на чл. 68г, ал. 1 ЗЗП следва да е налице и визираната по-горе трета предпоставка, а именно: търговската практика да променя или да е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител или средния член от групата потребители, ако е насочен към определена група. По силата на § 13, т. 25 от ДР на ЗЗП „съществено изменение на икономическото поведение на потребителите“ е използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе информирано решение, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика. Съгласно § 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. В съдебната практика се приема, че „средният потребител е сравнително добре информиран, наблюдателен и предпазлив, като отчита обществените, културни и лингвистични фактори“. Критерият за „средния потребител“ не е статистически, а националните съдилища и административни власти трябва да използват своята собствена преценка, за да определят типичната реакция на средния потребител в конкретния случай“ (Решение № 1799 от 16.02.2023г. по дело № 6491/2022 г., VII отд. на ВАС).

Преценката дали пазарното поведение на търговеца осъществява състава на нелоялна търговска практика следва да бъде извършвана като се отчетат особеностите на всеки отделен случай при съвкупна и обективна оценка на доказателствата. В случая, средният потребител при взимането на решение за прекратяване на сключения от наследодателя му договор, се информира за условията, посочени в него и общите условия, публикувани на интернет сайта на търговеца. Като обявява едни условия на интернет страницата си, а при упражняване на правото да се прекрати договора при настъпила смърт на абоната, изисква заплащането на неустойка, с поведението си търговецът може да промени или да е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител. На следващо място, заявлението за прекратяване на договора, както и приемо-предавателен протокол за връщане на устройството се регистрират, като подадени от името на вече починал субект, което действие противоречи за

правилата на професионална опитност и знания.

Правилно и обосновано е съображението на председателя на КЗП, че е налице нелоялна търговска практика, тъй като в нарушение на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП, дружеството „А1 България“ ЕАД е възпрепятствало упражняването на правата на наследниците да прекратят договор при смърт на неговия титуляр, като е начислило неустойка за предсрочното му прекратяване, както и не е регистрирало подадените документи на тяхно име.

Наложена ПАМ съответства и на целта на закона, формулирана в чл.68б във връзка с чл. 1, ал. 2, т. 3 от ЗЗП, а именно: да осигури защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики преди, по време на и след отправяне на предложение от търговец до потребител и/или сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги.

Предвид изложеното се оформя извод, че оспорената заповед е законосъобразен административен акт и като такъв, не подлежи на отмяна, а подадената срещу него жалба следва да бъде отхвърлена като неоснователна.

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 /двеста/ лева, определена на основание чл.24 от Наредбата за правната помощ във вр. чл.37, ал.1 от ЗПП. Съгласно чл. 3-5 от Закона за въвеждане на еврото в Република България и Решение 2025/1407 на Съвета от 08 юли 2025 г., относно приемането на еврото от България, официалната парична единица в Република България е еврото с левова равностойност от 1.95583 български лева. По аргумент от чл. 12 и чл.13 от ЗВЕРБ сумата на разноските следва да бъде превалутирана по посочения курс и определена на 102, 26 евро.

Така мотивиран 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 „А1 България“ ЕАД, представлявано от А. В. Д. и М. Маркоски, срещу **заповед № 495/21.06.2024 г.** на председателя на Комисия за защита на потребителите.

**ОСЪЖДА** „А1 България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК] със седалище и адрес на управление: [населено място], район „И.“, [улица] да заплати на Комисия за защита на потребителите с адрес: [населено място], [улица], сумата от 102,26 евро /сто и две евро и двадесет и шест евроцента/, на основание чл.143, ал.3 АПК.

**РЕШЕНИЕТО** подлежи на обжалване с касационна жалба в 14-дневен срок от датата на 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:**