

РЕШЕНИЕ

№ 925

гр. София, 14.02.2020 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 41 състав,
в публично заседание на 30.01.2020 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Луиза Христова

при участието на секретаря Мариана Велева, като разгледа дело номер **14332** по описа за **2019** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 и сл. от АПК. Образувано е по жалба на [фирма] със седалище в [населено място], чрез адв. К., срещу заповед № 861/22.10.19г. на председателя на КЗП, с която на жалбоподателя е наложена забрана да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал.2, пр.2 във връзка с чл. 68г, ал.4 от ЗЗП– да предоставя на потребителите, чрез рекламни послания, противоречива, двусмислена и поради това заблуждаваща информация, че предлага потребителски кредити в качеството си на банка, а в действителност кредитите, които се рекламират от банката, се предоставят от друго юридическо лице – [фирма] (УКФ). Жалбоподателят сочи, че при допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила, като КЗД се е самосезирала по установеното от нея нарушение и не е запознала жалбоподателя с това в каква насока се развива административното производство, респ. е нарушила правото му на защита. Не е осигурена и възможност на жалбоподателят да се запознае с приложените по преписката доказателства и да изрази становище по тях. Сочат се и нарушения на материалния закон, а именно не е налице нелоялна и заблуждаваща търговска практика. В рекламата ясно е посочено от кого се предоставя кредита, като твърдението, че се създава впечатление, че това е незначителен въпрос, е необосновано. В рекламата се посочва, че кредитът се получава в офис на банката, защото дъщерното ѝ дружество не разполага със собствена мрежа за предоставяне на кредити. Потребителят не е заблуден, защото в рекламата се съдържа обективна

информация за механизма на получаване на кредит. Поради това същата не може да измени икономическото поведение на средния потребител, като неговите права са гарантирани от чл. 5 и 6 от Закона за потребителския кредит. Дори да се приеме, че рекламата е неточна, тази неточност не се отнася до съществената информация, която влияе на взимането на информирано решение. Това от кого взима кредита не е съществена информация, за разлика от тази за размера на средствата, и условията, при които се предоставят. Това е така, защото правата на потребителя са гарантирани от закона, за него не съществува никакъв риск, и УКФ не е дружество за бързи кредити, което ответникът свързва с недобра репутация и риск. Още повече, че УКФ е част от икономическата група на У. булбанк и следва същата политика и стандарти. Предвид изложеното се иска отмяна на процесната заповед. Претендират се разноси по списък.

Ответникът - председателя на КЗП, в становище от 30.12.2019г. оспорва твърденията на жалбоподателя като неоснователни и недоказани. Претендира разноси за юрисконсултско възнаграждение. Алтернативно прави възражение за прекомерност на адвокатския хонорар на пълномощника на жалбоподателя. Подробни съображения излага в писмена защита по съществото на спора.

След като обсъди доводите на страните и представените по делото писмени доказателства, съдът в настоящия състав приема следното от фактическа страна:

Производството пред КЗП е започнало с постъпила жалба от потребител с вх. № В-03-596/12.03.2019г. срещу [фирма] с оплакване, че вноските на потребителя по погасяване на ипотечния му кредит не се внасят по сметка на банката, а на друга сметка, че банката изисква повторното им внасяне, че не приема плащане по кредита, че не му осигурява възможност предсрочно да погаси кредита си като не му предоставя справка за извършените плащания. Във връзка с подадената жалба е извършена проверка от служители на КЗП - РД В., за което е съставен констативен протокол № К-2669972/21.03.2019г. в обект на [фирма] в [населено място], връчен на служители на дружеството. В хода на проверката било установено, че потребителят е клиент на банката и е сключил с нея договор за ипотечен кредит от 10.12.2004г. за закупуване на недвижим имот, с допълнително споразумение към него от 10.07.2014г. С молба от 25.02.2019г. потребителката е поискала да погаси предсрочно кредита, за което да ѝ се издаде справка за извършените и предстоящите плащания. Проверката е установила, че тази възможност не е осигурена на потребителката, като сметката ѝ е блокирана. Поради това се изискани документи от банката във връзка с изплащането на кредита. Вместо да представи тези документи, банката с писмо от 08.04.2019г. е уведомила КЗП, че потребителските кредити се отпускат от друга финансова институция – УКФ, от където следва да се изискат съответните документи.

С протокол № К-2670029 от 14.05.2019г. е извършена проверка на сайта на [фирма] във връзка с излъчване на рекламни клипове в Нова ТВ и Б. за предоставяне на потребителски кредити от банката. В сайта, в прозореца „потребителски кредит се появява предлагане на такива в различен размер с техните характеристики. При опит да се влезе в сайт на УКФ се отваря относно сайта на У. Б.. С писмо от 05.07.2019г. от [фирма] и [фирма] са изискани данни за рекламодателя на реклама на услугата по предоставяне на потребителски кредит от [фирма], информация по кои канали на двете телевизии е излъчвана рекламата, както и предоставянето ѝ на електронен носител, с данни периода на излъчване и часовия пояс. Двете телевизии са предоставили информация, че рекламодател е [фирма], данни за часовете и

каналите, на които са излъчени през май 2019г. – по Нова TV и каналите от същата група, и през март-юни 2019г. по Б. и каналите от същата група. Видно от файла на рекламата от февруари 2019г., излъчена по каналите на Б., в нея се посочва, че се предоставя потребителски кредит от У. Б. като в края на рекламата преминава надпис, че договорите за кредит се предоставят от УКФ, дъщерно дружество на У. Б.. Заявките се правят по телефон или онлайн на сайта на У. Б., като рекламата завършва отново с наименованието на банката и логото ѝ. Същото – и в рекламата, излъчена по каналите на Нова. Видно от файла на рекламата от юли 2019г., излъчена по каналите на Б., се предоставя потребителски кредит от У. Б., като не е посочено от кого се сключва договора. Съдържанието на рекламите не се оспорва от жалбоподателя.

На базата на извършената проверка и събраните доказателства е изготвена докладна записка №02-833 от 27.08.2019г. на главния директор на ГД „Контрол на пазара“, в която е прието за установено, че потребителски кредити се предоставят само от УКФ, а не от [фирма]. Банката е едноличен собственик на капитала на УКФ, което е част от нейната банкова група. Същевременно в излъчените реклами се акцентира върху [фирма] без да се откроява дружеството – търговец, предлагащ потребителския кредит. Едва в края на рекламата се визуализира такъв надпис, който по начина, по който се представя, създава впечатление за несъществен, допълнителен елемент от информацията, която се предоставя на потребителя. Прието е, че става въпрос за нелоялна търговска практика, изразяваща се в рекламиране на предоставяне на потребителски кредити, които в действителност се предоставят от друго лице, която влияе на потребителя при вземането на търговското му решение, тъй като банковите институции се ползват с високо доверие на фона на бърза развиващите се високо рискови бързи кредити. Докладната записка е разгледана от КЗП по т.4 по протокол № 18/29.08.2019г., приложен в преписката, подписан от тримата ѝ членове. В него е взето решение, въз основа на което е издадена процесната заповед за забрана на нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП – предоставяне на потребителите, чрез рекламни послания, противоречива, двусмислена и поради това заблуждаваща информация, че [фирма] предлага потребителски кредити в качеството си на банка, а в действителност кредитите, които се рекламират от банката, се предоставят от друго юридическо лице – [фирма]. Прави се извод, че цялостното възприемане на рекламата - визуално, слухово, емоционално и с оглед съдържащата се в нея информация, създава противоречива и заблуждаваща представя у потребителя чрез двусмислено послание, че кредита е от банката, а всъщност е от УКФ. Уточняващият надпис за това в края на рекламата върви бързо в долния край на екрана, за разлика от действието в рекламата, което е бавно, с което се засилва усещането за обърканост. Заповедта е връчена на жалбоподателя на 05.11.2019г. На 07.11.2019г. е съставен констативен протокол № К-2665904 за извършена повторна проверка на сайта на банката, като не се установява промяна в начина, по който се предлагат потребителските кредити. На 11.11.2019г. на банката е съставен и АУАН за нарушение на чл. 68в, вр. чл. 68е, ал.2, пр.2 и чл. 68, ал.4 от ЗЗП.

По делото е приложено Рамково споразумение между [фирма] и УКФ от 01.07.2009г., според което банката преустановява предлагането за собствена сметка и риск в своите банкови клонове на потребителски кредит без поръчители, бърз потребителски кредит, и потребителски кредит с поръчители, като тази дейност преминава в УКФ. За целта банката става доставчик на финансови/кредитни услуги,

свързани с осъществяване процеса на договаряне до етап сключване на договор от името и за сметка на УКФ за реализиране на предлаганите от дружеството продукти. УКФ дава отговор на исканията за паричен кредит, предоставя на банката списък на одобрените парични кредити, и носи всички рискове и отговорности към трети страни. Банката от своя страна се задължава да търси клиенти на УКФ, да идентифицира клиентите, да предоставя сумата по кредита, за което УКФ ѝ заплаща определена комисионна. Видно от Общи условия за отпускане на потребителски кредити в евро или лева от УКФ, договърът за кредит се сключва между потребителя и УКФ. За целта потребителят следва да разполага със сметка в банката, по която сметка УКФ превежда сумата по кредита. Всички плащания по кредита са в полза на УКФ.

При така изложената фактическа обстановка, съдът достигна до следните правни изводи:

Жалбата е процесуално допустима, като подадена в законоустановения за това срок – на 19.11.2019г., от лице, което има правен интерес от оспорването. Разгледана по същество, тя е неоснователна.

Процесната заповед е издадена от компетентен орган съгласно чл. 68л, ал.1 от ЗЗП. При осъществяване на правомощието си по контрол върху нелоялните търговски практики Комисията има право да се самосезира при констатиране на нарушения. Именно това е станало в настоящия случай като във връзка с проверка по жалба е установено, че потребителските кредити се отпускат от друга финансова институция, различна от банката. В тази връзка е извършена проверка дали посочената дейност се провежда в съответствие със закона, като са проверени сайта на банката и рекламите на потребителски кредити, излъчвани по телевизионни канали, в които се сочи името и логото на банката. Действително, жалбоподателят не е уведомен за резултатите от тази проверка, но съдът намира това нарушение за несъществено, доколкото пред съда жалбоподателят може да изложи всички свои твърдения и искания, както и да представи всички доказателства, необходими за да защити правата си. Именно от това право жалбоподателят се е възползвал като е подал жалба срещу процесната заповед и е представил рамковото си споразумение с УКФ и Общите условия за предоставяне на потребителски кредити. Тези доказателства обаче не променят крайният извод, направен от комисията, за извършена от банката заблуждаваща нелоялна търговска практика.

Съгласно § 13, т. 23 от ДР на ЗЗП "търговска практика" 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. Според чл. 68е, ал. 2, пр.2 от ЗЗП заблуждаваща е търговска практика, при която търговецът предоставя съществена информация по смисъла на ал.1 по неясен, неразбираем или двусмислен начин, 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. Фактическият състав на нормата предполага наличието на две кумулативни предпоставки: 1) търговецът предоставя съществена информация по смисъла на ал. 1 по неясен, неразбираем или двусмислен начин; 2) това да води или да може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика. Съществена информация за конкретния

договор е тази, която банката е задължена да предостави съгласно чл. 68е, ал.4 и 5 от ЗЗП, включително и за търговеца, който предоставя услугата, а търговско решение според §13, т.31 от ДР на сз 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 разпореди 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.

Съдът намира, че в случая са налице и двете кумулативни предпоставки на посочената разпоредба. Информацията кой предоставя кредита е съществена по смисъла на чл.3, б. „в“ от ДИРЕКТИВА 2006/114/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 12 декември 2006 година относно заблуждаващата и сравнителната реклама, поради което рекламното послание следва да съдържа информация за характерните качества на рекламодателя, неговите идентификационни данни и активи. Съдът споделя доводите на КЗП, че има съществено значение дали кредитът се предоставя от кредитна (банка) или друга финансова институция, доколкото съществуват различни нормативни актове, които регламентират дейностите на едните и другите (Закона за кредитните институции и Закона за потребителския кредит). Техните разпоредби предвиждат различни изисквания към институциите и тяхната дейност, както и различен обем на контрол върху нея. Към банките съществуват завишени изисквания относно лицензиране, управление, капитал, ликвидност, и др. във връзка с осъществяваната от тях дейност, които не се предявяват към финансовите институции, предоставящи потребителски кредит. В случая единият вид реклама, предоставяна от жалбоподателя, съдържа информация за това, че се предоставя потребителски кредит от У. Б. като договорите за кредит се предоставят от УКФ, дъщерно дружество на У. Б.. Заявките се правят по телефон или онлайн на сайта на У. Б., като рекламата завършва отново с наименованието на банката и логото ѝ. Съществено е как се предоставя информацията в тази реклама. Съдът намира, че това не става по ясен и разбираем начин, който е лесен за отличаване за потребителите. Не се разбира разликата между предоставяне на кредит, което става от банката, и предоставяне на договора за кредит, което става от УКФ. Доколкото кредита се предоставя след сключване на договора, рекламата действително съдържа противоречива и двусмислена информация относно кредитора. Освен това наименованието на банката и УКФ се появяват по различно време с различен шрифт на различно място на екрана, което създава различно внушение у потребителя, който не винаги съумява да прочете бързо движещия се надпис с уточнението, че договорът се предоставя от УКФ. В другия вид реклама въобще не се съдържа информация, че договорът се предоставя от УКФ като се посочва само името на банката. Следователно съществена информация се предоставя по заблуждаващ и объркващ начин, като се използва известността и репутацията на банката и нейното търговско наименование за набиране на клиенти на друг субект – УКФ; създава се превратно впечатление, че услугите се предоставят от банката, като се рекламира нейното наименование, а не това на действителния кредитор, което води до объркване сред потребителите, че услугата се предоставя от банката, а тя всъщност се предоставя от УКФ. Това объркване се поддържа и от сайта на банката, където въобще не се споменава, че кредитът се предоставя от УКФ. С това се нарушават чл.4, б. „е“ – „з“ от ДИРЕКТИВА 2006/114/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА

СЪВЕТА.

Налице е и втората посочена по-горе предпоставка. Липсата на ясна информация кой предоставя кредита, с кого се сключва договора и каква е връзката между банката и УКФ, може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел, ако имаше ясна представа, че кредитор няма да му бъде банката, а УКФ. Тази представа не може да се изгради от рекламата, която е изцяло в полза на банката, при условие, че тя няма никаква роля в отношенията между длъжника и кредитора по потребителския кредит. Става въпрос за два самостоятелни и независими търговски субекта, като единият развива дейност, набирайки клиенти чрез реклама на другия. Фактическият контекст е усложнен допълнително и от неясната формулировка, че договорът за кредит се предоставя от УКФ. Не е ясно дали той предоставя само проекта на договор за подпис, като кредитор остава банката, или той предоставя целия кредит и става кредитор по него. Ясна информация за това не се съдържа и в сайта на банката в менюто „потребителски кредити“. Едва след кликуване върху името на един определен кредит, се появява информация за неговите характеристики като най-накрая под рубриката „Как да кандидатствате?“ се посочва, че всички договори за потребителски или стоков кредит се предоставят от У.К. Ф. ЕАД, дъщерно дружество на У. Б. АД. Нещата се изясняват едва когато потребителят отиде в офис на банката, където именно действат служители на УКФ, които нямат собствена мрежа от офиси. Едва с прочитането на общите условия става ясно какви са взаимоотношенията между потребителя, банката и УКФ. Това обаче става при формирано решение у потребителя да се обърне към банката, което той може и да не вземе ако рекламата на продукта ясно го информира, че всъщност кредитът се предоставя от УКФ.

Следователно е осъществен фактическият състав на чл. 68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП. Процесната заповед е мотивирана като в преамбюла е посочена конкретната нарушена нормативна забрана на чл. 68в и чл. 68г, ал.4 във връзка с чл. 68е, ал.2, пр.2 от ЗЗП. Има и ясна и точна разпоредителна част – забранява се прилагането на посочената по-горе нелоялна заблуждаваща търговска практика. Не е необходимо посочване на срок за изпълнение на забраната, тъй като същата е завинаги. С диспозитива на оспорената заповед органът я е забранил без да фиксира определен период, в който практиката е използвана. Още повече, че видно от констативен протокол от 07.11.2019г. (две седмици след издаване на процесната заповед), сайтът на банката остава непроменен по отношение на посочената по-горе съществена информация. На 11.11.2019г. е съставен и АУАН за заблуждаващата реклама, т.е. неправомерното поведение продължава и след издаване на процесната заповед. Следователно се касае за преустановителна мярка, която има за цел да прекрати извършването на нарушението и да забрани подобна практика за всякакви услуги и за в бъдеще.

Предвид изложеното и като прецени законосъобразността на оспорения акт на основание чл.168, ал.1 АПК, съдът в настоящия състав намира, че заповедта е постановена от компетентен орган съгласно чл.68л, ал.1 ЗЗП, и в установената форма; при издаването ѝ не са допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила, заповедта е в

съответствие с материалноправните разпоредби и целта на закона.

С оглед изхода на делото и на основание чл.143, ал.4 АПК разноските остават за жалбоподателя така, както са направени и следва да бъде уважено своевременно направеното от страна на ответника искане за юрисконсултско възнаграждение. Последното съдът определя на 200 лв. съгласно чл. 78, ал.8 от ГПК във връзка с чл. 37, ал.1 от Закона за правната помощ и чл. 24 от Наредбата за заплащането на правната помощ.

Така мотивиран и на основание чл.172, ал.2 АПК, съдът

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на [фирма] със седалище в [населено място] срещу заповед № 861/22.10.19г. на председателя на КЗП.

ОСЪЖДА [фирма] да заплати на Комисията за защита на потребителите сумата от 200 лева – възнаграждение за юрисконсулт.

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

Съдия: