

# РЕШЕНИЕ

№ 18480

гр. София, 14.05.2026 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 40 състав, в**  
публично заседание на 23.04.2026 г. в следния състав:

**СЪДИЯ: Диляна Николова**

при участието на секретаря Евелина Пеева, като разгледа дело номер **3036** по описа за **2026** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл.145 и сл. от Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ вр. чл.226 АПК.

Образувано е на основание Решение № 2272/26.02.2026г., постановено по адм.д. № 1078/2026г. по описа на Върховния административен съд, с което е обезсилено Решение № 38365/18.11.2025г., постановено по адм.д. № 8255/2025г. по описа на Административен съд София-град и делото е върнато за ново разглеждане от първостепенния съд. С решението на административния съд е отхвърлена жалбата на „А1 България“ ЕАД срещу Заповед № 4868/22.05.2025г. на председателя на Комисията за защита на потребителите /КЗП/, с която на основание чл.68л, ал.1 вр. чл.68в вр. чл.68з, предл.3-то вр. чл.68и, т.4 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/ на дружеството е забранено прилагането при упражняване на свята дейност, на нелоялна агресивна търговска практика, а именно да отказва да приема отправените от потребителите писмени волеизявления за прекратяване на договори.

Със сезираща съда жалба дружеството е поискало отмяна на оспорената заповед като незаконосъобразна – издадена при допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила и неправилно приложение на материалния закон. Твърди се, че нарушението, за което е издадена оспорената заповед не е безспорно установено, описаната фактическа обстановка в заповедта не кореспондирала с действителната такава, твърдението на потребителя не било доказано, тъй като договорът бил прекратен на 20.04.2025г. с изтичане на срока на предизвестие. От събраните в хода на административното производство доказателства не се установявали всички елементи на посочения в заповедта състав, тъй като дружеството приемало заявления за прекратяване на договор във всякаква форма – в свободен

текст, на бланка на дружеството или обективирани в жалби. Липсвали доказателства за начислени допълнителни суми за услуги или ограничаване свободата за вземане на търговско решение от потребителя.

В съдебно заседание изложеното в жалбата и направеното с нея искане се поддържат чрез юрк.Ш., която моли за присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Ответникът по оспорването, чрез юрк.А. моли за отхвърляне на жалбата като неоснователна. Счита, че оспорената заповед е издадена при отсъствие на някое от отменителните основания по чл.146 АПК. Претендира присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Прокурор от Софийска градска прокуратура, редовно призована, не взема участие в производството по делото и не изразява становище по законосъобразността на оспорения акт.

Административен съд София-град, като обсъди релевираните с жалбата доводи и прецени събраните по делото доказателства, намира за установено следното от фактическа страна:

Производството пред КЗП е образувано във връзка с постъпила жалба от А. А., заведена с вх. № В-03-569/19.03.2025г., в която е посочено, че на 18.03.2025г. посетил офис на оспорващото дружество, находящ се в [населено място], за да подаде заявление за прекратяване на договора за телекомуникационни услуги – интернет и телевизия, при неговото изтичане на 05.04.2026г., но служителката категорично отказала да приеме заявлението и да го заведе с входящ номер. Отказът бил мотивиран с това, че договорът не е изтекъл и това заявление следва да се приеме като едномесечно предизвестие. А. възприел това като нелоялна, агресивна практика от страна на оператора, с която ограничава правото му да прекрати договора след изтичане на срока му, без да заплаща допълнителна такса.

На 21.03.2025г. от служител на КЗП във връзка с така подадената жалба, е извършена проверка в търговски обект на „А 1 България“, находящ се в [населено място], [улица], в който на потребителя А. на 18.03.2025г. било отказано приемането на заявление за прекратяване на договора. За проверката е съставен Констативен протокол № К-2773786/21.03.2025г. /КП/. В КП е вписано, че по време на проверката служителка, представила се с имената М. Д. в присъствието на съставителя на протокола и свидетеля Н. Й., отказала на потребителката К. Д. А. да приеме физически заявление за прекратяване на договора за доставка на телекомуникационна услуга. Записано е също, че в действителност договорът на А. А., съгласно представените документи, изтича на 25.04.2025г. КП е подписан от съставителя, свидетеля Й., потребителя К.А. и Г. Л. – управител на обекта, в който е извършена проверката, с вписано възражение за несъгласие с действията на служителите на КЗП.

В преписката е приложено и становище /л.63/ на Д. С. – експерт /прието с протокол от 07.04.2025г. – л.61/, с което е предоставена информация кога може да бъде прекратен договор, сключен с А1 съгласно Общите условия /за телевизия, за интернет и за мобилни услуги/, както и че на 21.03.2025г. са подадени писмени заявления в свободен текст от А. и А., които се разглеждат, но заявленията ще бъдат приети като едномесечно писмено предизвестие и договорите ще бъдат прекратени без неустойки. Посочено е също, че на 19.03.2025г. не е отказано приемането на заявление за прекратяване, подадено от А., а му е предложен избор на един от вариантите за подаване на заявление за прекратяване /в свободен текст или заявление-бланка/, както и му е предоставена информация, че договорът може да се прекрати с едномесечно предизвестие, при което той е отказал регистрацията на заявлението и е напуснал търговския обект.

На 21.05.2025г. е проведено редовно заседание на КЗП, на което е разгледана докладна записка от И. А. – главен директор на ГД “Контрол на пазара“, касаеща подадената от Ал. А. жалба и

извършената в тази връзка проверка. Комисията единодушно решила, че чрез действията си дружеството жалбоподател прилага нелоялна, агресивна търговска практика, както в случая с Ал. А., така и в случая, констатиран на място при извършване на проверката по жалбата.

Последвало е издаването на оспорената заповед, връчена на жалбоподателя на 23.06.2025г. /л.56/. Жалбата, по която е образувано настоящото производство, е подадена на 07.07.2025г. /л.12/ и е регистрирана на 08.07.2025г. /л.5/.

Видно от мотивите на оспорения акт, административният орган е приел, че с отказа от физическо приемане и входирание на заявлението за прекратяване на договора, както и на всякакъв друг документ, подаден от потребител, във връзка с предоставена му услуга, търговецът възпрепятства упражняването на права от страна на потребителя, предоставени му по договора. Приел е, че в процесния случай поведението на търговеца е неправомерно, тъй като уврежда икономическия интерес на потребителя. С отказването да приеме заявление за прекратяване на договор, потребителят е принуден да заплаща разходи за услуги, което води до неоправдани разходи за него. Предвид това КЗП и ответникът са приели, че дружеството е използвало в търговската си дейност нелоялна агресивна търговска практика чрез действия по смисъла на чл.68з, предл.трето във вр. с чл.68в, т.4 ЗЗП, чието прилагане е забранено.

Въз основа на така установеното от фактическа страна, съдът обосновава следните правни изводи:

Жалбата е допустима - насочена е срещу индивидуален административен акт по смисъла на чл.21, ал.1 АПК, подлежащ на съдебен контрол, подадена е в преклузивния срок за оспорване и от активно легитимирано лице - адресат на акта.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Като извърши проверка за законосъобразност на оспорения административен акт на основанията, сочени от оспорващия и служебно – на основанията по чл.146 АПК, съдът приема следното:

Актът е издаден от компетентен административен орган – председателя на Комисията за защита на потребителите, като компетентността му произтича от разпоредбата на чл.68л, ал.1 ЗЗП, която предвижда, че когато Комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на комисията издава заповед, с която забранява прилагането ѝ.

Заповедта е издадена в предписаната от закона писмена форма и съдържа задължителните реквизити, разписани в чл.59, ал.2 АПК, доколкото разпоредбите на ЗЗП не предвиждат различни изисквания от установените в АПК. Посочени са както правните, така и фактическите основания за издаването му, което е предпоставка за упражняване на съдебния контрол за законосъобразност и осигурява възможност на жалбоподателя да организира адекватно защитата си.

При постановяване на обжалвания административен акт не са допуснати нарушения на административнопроизводствените правила, които да бъдат квалифицирани като съществени и съответно да мотивират неговата отмяна само на това основание. При извършената служебна проверка и предвид възраженията на жалбоподателя за допуснати съществени процесуални нарушения в хода на производството по издаване на оспорваната заповед, съдът приема, че заповедта е издадена при спазване на процедурата, предвидена в съответните нормативни актове. Обратно на изложеното в жалбата, фактическите установявания на административния орган са направени въз основа на събраните в хода на административното производство доказателства като преди да квалифицира прилаганата от търговеца практика като нелоялна ответникът е изяснил случая от фактическа страна, в съответствие с изискването по чл.35 АПК.

Оспорената заповед е издадена при правилно приложение на материалния закон и в

съответствие с целта му – недопускане и отстраняване на последиците от прилагани от търговците нелоялни търговски практики по см. на ЗЗП.

Чл.68в ЗЗП изрично забранява прилагането на нелоялни търговски практики. Дефиниция за нелоялна търговска практика е разписана в чл.68г, ал.1 ЗЗП - 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, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители.

От съдържанието на посочената правна норма се извеждат елементите на фактическия състав, които следва да са налице кумулативно - да е налице търговска практика, свързана с предлагането на стоки и услуги; тази търговска практика да противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и прилаганата търговска практика да променя или да е в състояние да промени съществено икономическото поведение на средния потребител.

Според дефинициите, дадени в допълнителните разпоредби към закона - § 13, ал.1, "Потребител" е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по този закон действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност /т.1/; "Търговец" е всяко физическо или юридическо лице, което продава или предлага за продажба стоки, предоставя услуги или сключва договор с потребител като част от своята търговска или професионална дейност в публичния или в частния сектор, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка /т.2/; "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 /т.23/; "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 /т.25/; "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 /т.28/, а "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 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 /т.31/.

Според разпоредбата на чл.68г, ал.4 ЗЗП, нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл.68д -68к.

В процесния случай на жалбоподателя е забранено прилагането на нелоялна агресивна търговска практика по см. на чл.68з, предл.3-то вр. чл.68и, т.4 ЗЗП.

Според първата разпоредба, търговската практика е агресивна, когато от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, и поради използването на тормоз, принуда, включително използването на физическа сила или злоупотреба с влияние, следва, че тя променя или е възможно да промени съществено свободата на избор или поведението на средния потребител по отношение на стоката или услугата, което води или може

да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика. Според чл.68и, т.4 ЗЗП, при извършването на преценка дали при използването на дадена търговска практика се прилага тормоз, принуда, включително физическа сила или злоупотреба с влияние, се вземат предвид налагането на всякакъв вид прекомерни и несъответстващи на целта извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правата си по договора, включително правото си да прекрати договора или да избере друга стока или услуга или друг търговец.

Безспорно е в случая, че жалбоподателят е търговец по см. на законовата дефиниция и като такъв той следва да има степен на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от него спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от дружеството.

Безспорно е също, че между дружеството и Ал. А. е сключен договор за предоставяне на услуги със срок на действие до 05.04.2025г., по отношение на който договор потребителят е искал да подаде заявление, че същият следва се счита прекратен с изтичане на уговорения срок.

Твърдението на административния орган за прилагане от търговеца на агресивна нелоялна търговска практика, изразяваща се в неприемане на заявления от потребители за прекратяване на сключени договори за предоставяне на услуги, се потвърждава от събраните по делото доказателства. От последните се установи, че на 18.03.2025г. е отказано да бъде прието заявлението, предявено от Ал. А. и на 21.03.2025г. /по време на проверката/ от К.А.. Възражението на жалбоподателя, че няма заведено заявление от 18.03.2025г. и изложеното в тази насока в мотивите на оспорената заповед не следва да се кредитира като недоказано, не може да бъде споделено – именно неприемането на заявлението на А. на 18.03.2025г. е станало повод за сезиране от негова страна на КЗП и извършване на проверката. Това възражение следва да бъде възприето единствено като опит на оспорващия да черпи благоприятни правни последици за себе си от собственото си противоправно поведение.

Установи се също, че от служители на дружеството са създавани пречки за потребителите да подадат заявление за прекратяване на договора чрез разясняване на други възможности за тях, различни от желанието им за прекратяване на договора чрез подадените заявления. Съгласно т.7.8 от сключения между Ал. А. и „А1 България“ ЕАД договор /л.26 по адм.д. № 8255/2025г./, действието на договора за предоставяне на услугите може да се прекрати от абоната с едномесечно писмено предизвестие до дружеството, а при липса на предизвестие за прекратяване и съответно при липса на изрично писмено съгласие от абоната относно условията за продължаване след изтичане на срока, ползването на услугите продължава за неопределен срок при същите условия и може да бъде прекратено по всяко време с едномесечно писмено предизвестие без неустойки. Към 18.03.2025г. срокът на договора не е бил изтекъл, а и Ал. А. не е имал желание да продължава действието му след изтичане на срока, поради което търговецът е следвало да приеме предявеното му на 18.03.2025г. заявление за прекратяване на договора. Решението за това, по какъв начин ще разгледа това заявление – като искане за предсрочно прекратяване, като предизвестие или като искане за прекратяване, считано от датата, на която изтича срокът на договора, е волеизявление, което следва да се обективира в документ, който да се съобщи на А.. Отказът да се приеме заявлението е принуда за вземане на друго решение, свързано със загуба на време и финансови загуби, с оглед начисляването на такси за услуги след изтичане на срока на договора. Обстоятелството, че в случая такива не са начислени, както се твърди в жалбата, е резултат от подаване на заявлението.

Разясняването на други възможности не може да служи като оправдание за неприемане на заявления за прекратяване на договора. И двата установени случая касаят идентичен отказ за неприемане на заявление за прекратяване на договора за услуга, което съдът намира, че отговаря на определението за агресивна търговска практика, използвана от жалбоподателя, чрез създаване на прекомерни и несъответстващи на целта извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правото си да прекрати договора.

Както до приключване на административното производство, така и на съдебното, жалбоподателят не е ангажирал доказателства, с които да обори твърденията на Ал. А. в подадената в КЗП жалба. Търговецът е представил становище за отказ за приемане на заявление, направен на 19.03.2023г. и за 21.03.2025г., но не и за дата 18.03.2025г., посочена в жалбата на Ал. А.. Отказът да се приеме подаденото от К.А. заявление е отразен в КП, съставен на 21.03.2025г. за извършената проверка. КП е подписан от проверяващия, от свидетел на проверката и от потребителя К.А.. Ако се приеме, че отразеното в КП несъгласие е записано от управителя на проверявания обект, поради това, че не е конкретизирано, не може да се установи с какво точно не е съгласен. От друга страна с писменото си становище експертът Д.С. потвърждава изложеното в жалбата на потребителя Ал. А. относно това, че са му предложени други варианти вместо подаване на заявление за прекратяване на договора, различни от посочените от него, които той не е приел. Фактът, че заявленията на Ал. А. и на К.А. са регистрирани на дата 21.03.2025г. /без посочен час на регистрацията/ не опровергава констатациите в КП.

Въз основа на горното съдът приема, че ответникът и издирил и приложил правилно относимите материалноправни норми като при извършената проверка за съставомерност на деянието, съдът намира, че описаните в оспорвания акт факти субсумират състава на агресивна нелоялна търговска практика по чл.68з, предл.3-то вр. чл.68и, т.4 ЗЗП.

По изложените съображения съдът намери оспорената заповед за законосъобразен административен акт, по отношение на който не е налице някое от отменителните основания по чл.146 АПК, съответно жалбата като неоснователна следва да бъде отхвърлена.

При този изход на делото на ответника се следват разноски за юрисконсултско възнаграждение, чийто размер следва да бъде определен към предвидения в чл.24 НЗПП минимум, с оглед липсата на фактическа и правна сложност на делото.

Водим от горното и на основание чл.172, ал.2 и чл.143, ал.3 АПК, Административен съд София-град, Второ отделение, 40-ти състав

#### РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „А1 България“ ЕАД срещу Заповед № 4868/22.05.2025г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.

ОСЪЖДА „А1 България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК], да заплати на Комисията за защита на потребителите сумата в размер на 102,26 евро, представляваща разноски по производството.

Решението може да бъде обжалвано с касационна жалба в 14-дневен срок от съобщаването му чрез Административен съд София-град пред Върховен

административен съд.

Решението да се съобщи на страните чрез изпращане на препис от него по реда на чл.137 АПК.

Съдия: