

РЕШЕНИЕ

№ 6551

гр. София, 10.11.2021 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 48 състав,
в публично заседание на 25.10.2021 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Калина Пецова

при участието на секретаря Евгения Стоичкова, като разгледа дело номер **8228** по описа за **2021** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Делото е образувано по жалба от “Българска телекомуникационна компания“ /БТК/ ЕАД, [населено място], чрез пълномощник юрисконсулт Я. И. срещу Заповед № 263/14.05.2021г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която на дружеството се забранява използването на нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП, във връзка с чл. 68г, ал.2 във връзка с чл. 68г, ал.4 във връзка с чл. 68е, ал.2 от с.з. – да не предоставя на хората с увреждания своевременно информация, че същите имат възможност да се възползват от предназначени за тях промоционални условия за мобилна услуга.

С жалбата се иска отмяна на заповедта, поради неправилно приложение на материалния закон. Сочат, че г-жа В. Л. е абонат на фиксирана услуга – телефонен пост с номер[ЕИК], предоставено по тарифен план Инвалиди 160, съгласно подписано на 12.12.2020г. 24-месечно допълнително споразумение с посочен номер. На същата дата с лицето е сключено 24-месечно допълнително друго споразумение за ползване на телевизия – TV 480691102410009 и мобилна гласова услуга 08886435679, на избрани тарифни планове, съответно V. TV M и S. L в оферта „Комбинирай и спести“.

Заповедта касае условията на ползване на мобилни услуги, но не и на фиксирани. Сочи, че преди подписване на договора, г-жа Л. е направила запитване относно тарифните планове за мобилни услуги, предназначени за хора с увреждания.

Сочат, че актуалните тарифни планове, които БТК предлага за хора с увреждания след 31.05.2019г. са тарифни планове S. S+ за хора със зрителни

увреждания и хора със слухови увреждания. Подробна информация и условията на тарифните планове са налични на интернет страницата на дружеството, като същите се предоставят и в търговските обекти на БТК. Подчертават, че въпросните планове се предоставят на лица със зрителни/ слухови увреждания. Въпреки конкретната група увреждания, които са адресати на тези условия, считано от 10.07.2019г. БТК е предоставило възможност на всички останали хора с увреждания, установени с Решение на ТЕЛК за повече от 50% намалена работоспособност, да се възползват от описаните тарифни планове, без оглед на вида на заболяването им.

В процесния случай търговецът, обслужил Л. е съобразил, че в ЕР на ТЕЛК е записано 50% намалена работоспособност и е преценил, че същата не отговаря на условията за сключване на договор при преференциални условия. Считат, че се касае за търговска грешка, тъй като същият неправилно е преценил написаното в решението на ТЕЛК. Сочат, че веднага след сигнализирането от страна на г-жа Л., от страна на дружеството ѝ е предоставена възможност да сключи договор при преференциалните условия за хора с намалена работоспособност.

Считат, че посочените в заповедта факти са неправилно интерпретирани, тъй като цитираните там планове О. 250 и О. 200 за хора с увреждания са разположени в графа „Стари тарифни планове“ и считано от 31.05.2019г. не се прилагат.

Намират, че горното води до извод за нарушаване на административнопроизводствените правила, поради неправилно установяване на всички релевантни факти. Извън това било изцяло пренебрегнато право на участие на жалбоподателя в производството, тъй като търговецът не е уведомен по реда на чл. 26 от АПК, нито е искано и съобразявано негово становище, респ. да са събирани доказателства, посочени от него за изясняване на спора. Моли за отмяна на заповедта.

В проведеното съдебно заседание жалбоподателят не изпраща представител и не ангажира становище по спора.

Ответникът се представлява от юрк А., който оспорва жалбата и поддържа депозираното подробно писмено становище.

Съдът, въз основа на събраните по делото доказателства и като съобрази становищата на страните и закона, намира следното:

Жалбата е допустима за разглеждане, като подадена от адресат на акта, за който той е неблагоприятен и в срок.

Разгледана по същество, съдът приема същата за основателна:

По делото се установява следното: Производството е започнало по жалба на потребител в КЗП РД Р. №Р-03-1500/14.12.2020г.. На 21.12.2020г. длъжностни лица от КЗР са извършили проверка в обект – магазин за мобилни апарати и услуги В. в [населено място]. Жалбата се отнася до подвеждане на клиент при сключване на договор за мобилни услуги на лице от особено уязвима група потребители, поради своето заболяване и възраст. В жалбата се твърди, че поради изтичане на договора ѝ с БТК относно ползване на стационарна и мобилна услуга, на 12.12.2020г. се е свързала с оператор, като е попитала предлагат ли се абонаментни планове за хора с увреждания, тъй като е инвалид с 80 % ТЕЛК намалена работоспособност. Сочил, че е отговорено, че цената на такива планове е 11.90 лева за месец. На същата дата е посетила представителен магазин на В. в [населено място] и е пожелала да се възползва от абонаментен план за хора с увреждания, като е представила и ЕР на ТЕЛК за 80 % намалена работоспособност. Служителите на търговеца са обяснили, че с това решение може да се възползва само от намаление на таксата на стационарния

телефон – от 3.70 лева на 1.80 лева, а не може да се възползва от промоцията относно мобилна услуга. Въпреки, че не била удовлетворена, била убедена от служителя да сключи договор за ТВ услуга V. ТМ М и мобилна гласова услуга S. L при условията на оферта „Комбинирай и спести“ с месечна такса 35.98 лева. След това е направила справка с телефонен оператор на тел. 123 , където ѝ е обяснено, че е станала грешка и трябва незабавно да се върне в магазина и да поиска преговаряне на договора, както е сторила. След спор със служителите ѝ е обяснено, че промоцията се отнася само до лица, които имат слухови и зрителни увреждания и че вече е налице подписан договор.

При тези обстоятелства, лицето подава жалба в Комисията за защита на потребителите.

При проверка в процесния магазин, извършена на 21.12.2020г. е установено следното: Потребителят е абонат по договор от 12.12.2020г. с включени ТВ услуга, мобилна услуга с месечна промоционална абонаментна такса общо от 35.98 лева.

Към датата на проверката търговецът предлага относно хора с увреждания пакети за стационарна и мобилна услуга, които се разясняват устно на потребителите, а при поискване служителите могат да предоставят основните характеристики на хартиен носител относно информация, налична на страницата на В. в интернет. Към датата на проверката, в рекламното списание на В. за месец декември, 2020г. не е налична информация относно промоционални планове за хора с увреждания. Управител на магазин В. – 4913 9 е заявила, че потребителите могат да получат отстъпки в зависимост от вида на увреждането , като при проверката представя писмена информация за характеристиките на абонаментните планове , предназначени за лица с ТЕЛК без значение от процента инвалидност за фиксирани номера и оферти за клиенти със зрителни и слухови увреждания за мобилни номера S. S +2017. Във връзка с извършената проверка, на 04.01.2021г. БТК изпраща в КЗП имейл с документи, както и становище по жалбата. Със същото се заявява, че клиентът – подател на жалбата има възможност за преговаряне на условията по сключения на 12.12.2020г. договор, като се изпраща проект на такъв ведно с документите.

Извършена е проверка на официалния сайт на В., протоколиран в КП № К-2713190 от 11.01.2021г. От същия е установено, че е налице графа „Условия за ползване на планове „Инвалиди“ за хора с увреждания и „Инвалид 300“. Инвалиди 300 с месечен абонамент 7.80 с ДДС и Инвалиди 160 с месечен абонамент 1.80 с ДДС. Първият план се предлага от 01.04.2009г., като плановете важат за нови и настоящи абонати с инвалидност над 50 %, като лицата с 50% и над 50 % могат да ползват само Инвалиди 300 , а тези с над 90 % могат да ползват един от двата плана.

Установено е, че при изписване в лентата за търсене на сайта на думата „ТЕЛК“ се отварят „Специални възможности за хора с увреждания“ и О. 250 за хора с увреждания. Последните касаят възможности до 30.05.2019г. За установяване на условията след тази дата следва да се отвори сектор „Най-често задавани въпроси“, където са публикувани данни относно промоционалните пакети относно хора с увреждания.

На база горното, органът извел, че действията на оператора посредством служителите му, противоречи на изискванията за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят икономическото поведение на средния потребител , когото засягат или към когото са насочени , а в случая особено уязвима категория потребителка, с оглед заболяването и възрастта си.

Посочено е, че съгласно Общите условия на БТК , публикувани в сайта, плановете, предназначение за хора с увреждания, могат да бъдат сключвани единствено в обектите на оператора, т.е. очаква се от служителите в тези обекти да бъдат достатъчно компетентни, коректни и внимателни към хората в неравностойно положение. Прието е, че спрямо конкретния потребител са извършени нелоялни действия от страна на служителите в магазина, които са заблуждаващи спрямо него по отношение на предлаганите пакети за хора в неравностойно положение.

Настоящият състав на съда, намира при така изясненото от фактическа страна, от правна страна, следното:

Актът е издаден от компетентен орган в рамките на правомощията му.

Същият съответства на предвидената от закона форма, като съдържа подробни мотиви и следващ се от тях диспозитив.

Противно на твърденията в жалбата, не са налице допуснати съществени нарушения в процедурата. Считано от получаване на жалбата, органът е предприел мерки за извършване на проверка по изложените в нея обстоятелства на 21.12.2020г., в обекта на жалбоподателя, в присъствието не негови служители, за което е съставен констативен протокол, и за което последният няма как да не е узнал, предвид тяхното участие и вземане на становищата им по случая. Предоставено е и право за отговор, което жалбоподателят е реализирал на 04.01.2021г., с представено нарочно становище, доказателства и нов вариант на договор. Не е налице и неизясняване на относими факти, доколкото видно от самия акт и преписката, органът е съобразил данните относно промоционалните условия за пакети за услуги относно лица в неравноправно положение, както действащи, така и предходни – видно от изложението на фактите в акта.

Следователно, липсва както нарушение на правото на участие на лицето в процедурата, така и несъобразяване с предоставените от него данни и становища, а така и непълно установяване на релевантни факти.

По мнение на съда, правилно е приложен и материалният закон.

Следва да бъде отбелязано, че предмет на преписката е поведението на служители от офиса в [населено място] при жалбоподателя в хода на сключване на допълнителни споразумения с потребителката В. Л., за която не се спори, че представлява лице в неравнопоставено положение и с ТЕЛК за 80 % намалена работоспособност. Не е спорно, че служители от посочения обект са отказали на лицето както да сключат с нея договор до действащите за дружеството промоционални тарифи, с оглед личното ѝ положение по посочения признак, така и да ѝ разяснят правата ѝ. Нещо повече, същите я убеждават да сключи договор не съобразно най-изгодният за нея вариант, пренебрегвайки белега намалена работоспособност, в отклонение на Общите условия по този въпрос на самото дружество. Именно служители – оператори при същия жалбоподател установяват този пропуск и съветват клиентката да се върне в търговския обект за изправяне на пропуска чрез предоговаряне. Последното отново е отказано.

Едва след подаване на жалбата до КЗП и извършване на проверката от страна на служители при контролния орган, е изготвено предложение до потребителката за изправяне на нередовностите по договора, чрез предоговаряне по действащите Общи условия на дружеството за момента, касаещи лица в неравноправно положение, при изгодни за нея условия, съобразно с правилата на дружеството.

Съдът приема, че поведението на служителите в офиса в [населено място]

напълно съответства на установеното от органа нарушение – упражняване на нелоялна, в частност заблуждаваща практика. Съгласно чл. 68г, ал.4 от ЗЗП нелоялна е и всяка заблуждаваща практика в следващите предложения на нормата. Органът се е позовал на чл. 68е, ал.2 от ЗЗП, съгласно която Заблуждаваща е и всяка търговска практика, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът прикрива съществена информация по смисъла на ал. 1 или я предоставя 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.

Съдът приема, че поведението на служителите на търговеца е точно дефинирано от органа с оглед цитираната по-горе норма. Поведението на служителите при жалбоподателя, в частност липсата на своевременно уведомяване относно наличните условия за договаряне при промоционални цени, с оглед позицията на лицето като такова в неравностойно положение, е довело до сключване на договор при по-неизгодни условия от предлаганите към момента в дружеството с лица от същата категория. Нещо повече, съдът не приема наличието на информация в интернет страницата на дружеството за заместваща задължението на търговците да обучат служителите си ясно, точно и еднозначно да обявяват всички промоционални условия, съобразно с качествата на потребителя. Последното в конкретния случай следва и именно от категорията на лицето – в напреднала възраст и с установена намалена работоспособност от 80 % , което по принцип рязка намалява възможността за качествено ориентиране през интернет. Още повече, че сключването на договор отново би изисквало участието и помощта на служители при БТК в конкретен офис. Извън това, при служебна проверка и съдът установи, че на сайта на дружеството липсват отделни конкретни отделения относно този път промоционални условия, а е необходимо нарочно търсене чрез ключова дума. Дори и при това усложнение, няма пълна яснота относно предоставяните към момента или отменени условия за предоставяне на промоционални услуги, като същите фигурират едновременно, но не в едно отделение на сайта, което създава неяснота например относно това дали отменените са заменени с нови по-изгодни или поне по-различни, за което човек може да се информира само чрез ново нарочно търсене в друго подразделение на сайта. Последното напълно доказва необходимостта от пълно, ясно, достъпно и детайлно разясняване на действащите промоционални условия от служителите в офисите на дружеството – жалбоподател, а по мнение на съда – и за корекция на сайта в посочения смисъл. С оглед това, напълно доказано се явява установеното от Председателя на КЗП, че с процесния случай, дружеството е допуснало нелоялна търговска практика – заблуждаваща, чрез премълчаване да бъде подведен клиент да сключи договор за услуга, без на същият да бъде предоставена пълна информация относно най-изгодните за него възможности, с оглед личното му качество, а напротив – при отказ за това от страна на служителите.

По тези съображения, жалбата следва да бъде оставена без уважение, а в полза на ответника да бъде присъдено претендираното юрисконсултско възнаграждение в размер от 200 лева.

Воден от горното и на основание чл. 172, ал.2, предл. 2 от АПК и чл. 143 от АПК, съдът

РЕШИ:

ОСТАВЯ БЕЗ УВАЖЕНИЕ жалба от “Българска телекомуникационна компания“ /БТК/ ЕАД, [населено място], чрез пълномощник юрисконсулт Я. И. срещу Заповед № 263/14.05.2021г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която на дружеството се забранява използването на нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП, във връзка с чл. 68г, ал.2 във връзка с чл. 68г, ал.4 във връзка с чл. 68е, ал.2 от с.з. – да не предоставя на хората с увреждания своевременно информация, че същите имат възможност да се възползват от предназначени за тях промоционални условия за мобилна услуга.

ОСЪЖДА “Българска телекомуникационна компания“ /БТК/ ЕАД, [населено място] да заплати в полза на Комисията за защита на потребителите сумата от 200 /двеста/ лева, представляваща юрисконсултско възнаграждение.

Решението подлежи на оспорване пред ВАС в 14-дневен срок от връчването му на страните.

Преписи от решението да се изпратят на страните.

СЪДИЯ: