

РЕШЕНИЕ

№ 5375

гр. София, 05.08.2013 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 31 състав,
в публично заседание на 01.07.2013 г. в следния състав:

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪДИЯ: Мария Попова

при участието на секретаря Паола Георгиева, като разгледа дело номер **5948** по описа за **2013** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 144-178 АПК.

Образувано е по жалба на [фирма] срещу ЗАПОВЕД № 431/14.05.2013г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите /К./.

В жалбата са въведени твърдения за незаконосъобразност на административния акт поради допуснати съществени процесуални нарушения и противоречие с разпоредбите на Закона за защита на потребителите/З./. Твърди се, че неправилно К. е приела, че жалбоподателят чрез премълчаване прикрива съществена информация относно специалната оферта за потребителски кредит без поръчители и съответно неправилно тези действия са квалифицирани като форма на заблуждаваща търговска практика. Сочи се още, че заповедта е издадена при неясни и противоречиви мотиви и се основава на погрешно тълкуване на материално-правните разпоредби на З. и на Закона за потребителския кредит, поради което се иска отмяната ѝ.

В с.з., жалбоподателят чрез процесуалния си представител началник Управление” Правно обслужване” в [фирма] поддържа жалбата по изложените съображения. Представени са писмени бележки. Претендира юрисконсултско възнаграждение.

Ответникът – Председателят на К. не изпраща представител и не изразява становище по основателността на жалбата.

Съдът, като обсъди доводите на страните и прецени представените по делото доказателства, приема за установено следното от фактическа страна:

От събраните в административното производство писмени доказателства се установява, че във връзка с подадена жалба с вх.№ Ц-03-11532/27.12.2012г. от А. Лозарска от [населено място] , на 22.01.2013г. е извършена проверка от длъжностни лица от К. в централното управление на А. Б. България в [населено място], [улица],№ 79. Изискано е подробно писмено становище по въпросите, изложени в жалбата и конкретно свързани с отпускането на потребителски кредит без поръчители. С КП № 67016/29.01.2013г. за проверка на документи в К. е постъпило писмено становище от А. банк, пълномощно, искане за кредит и документ за платена такса. Установява се, че специалната оферта-предмет на проверката е разработена с цел предоставяне на преференциални условия за отпускане на кредит без изискване на обезпечение. По тази причина от офертата могат да се възползват само клиенти с много нисък рисков профил.

В конкретния случай с г-жа Лозарска, по чиято жалба е иницирана проверката, кредитът е отказан, тъй като чрез вътрешнобанкова методика за оценка е установено, че тя не отговаря на изискванията за предоставяне на кредит без обезпечение и по тази причина ѝ е предложено отпускане на кредит с поръчител.

Относно таксата от 25 лв., събирана за разглеждане на документите на кредитоискателя, такава такса се събира при депозиране на искането от всички клиенти съгласно Тарифа- Раздел 6 и представлява цената на услугата” Предварително проучване и изготвяне на становище”. Изрично е посочено, че събирането на тази такса не означава, че непременно се поема ангажимент за отпускане на кредита, както и че тази такса не подлежи на връщане. С тези условия потребителите са предварително запознати.

Видно от представеното по делото извлечение от Протокол № 14 от 04.04.2012г. на К., след разглеждане на случая К. е решила, че А. Б. България използва нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68е, ал.2 вр. с чл.68г, ал.4 от З., тъй като чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация, а именно, че „ Специална оферта- потребителски кредит без поръчители” не се отпуска на всеки клиент на банката, а едва след извършване на оценка на кредитния профил се взема решение, което не във всички случаи е позитивно. Комисията е мотивирала изводите си с факта, че в офертата не се поставят условия относно кредитния риск и индивидуалния профил на клиента, съответно никъде не се съдържа информация, че е възможно кредитът да не бъде отпуснат. Впоследствие се оказва, че в много от случаите следва именно отказ и поставяне на допълнителни условия, които не фигурират в първоначалната оферта, при това клиентите винаги заплащат такса за проучване на документите в размер на 25 лева, която не подлежи на връщане.

В резултат на предоставянето по заблуждаващ начин на съществена информация е възможно вземане на търговско решение от потребителя, което не би взел без използването на маркетингова стратегия, представляваща нелоялна заблуждаваща търговска практика, т.е. да реши, че всеки клиент на банката може да получи кредит без поръчител при посочените в офертата лихвени и други условия като заплати такса в размер на 25 лв., а след като вече е взел търговското решение да направи заявка за заем и да плати таксата е възможно да не бъде одобрен и да му бъдат поставени допълнителни условия да осигури поръчител или съкредитоискател.

С оспорената ЗАПОВЕД № 431/14.05.2013г., Председателя на К. е забранил на [фирма] да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно: чрез премълчаване прикрива съществена информация в „ Специална оферта-

потребителски кредит без поръчители”, а в действителност потребителски кредит не се отпуска на всеки клиент на Банката, както е посочено, тъй като при всяко депозирано искане се извършва оценка на кредитния профил на клиента и Банката в определени случаи може да откаже отпускането на кредита по офертата и да изисква поръчител, което е в нарушение на чл.68в във вр.чл.68г, ал.4 и чл.68е, ал.2, пр.2 от З.. Заповедта е връчена на упълномощено лице на 14.05.2013г. и жалбата против нея е подадена на 28.05.2013г.

При така установената фактическа обстановка и след извършена проверка по реда на чл.168, ал.1 вр. с чл.146 от АПК, съдът мотивира следните правни изводи:

Жалбата е процесуално допустима, като подадена от активно-легитимирана страна и в срок. Разгледана по същество, жалбата е основателна.

На първо място, съдът намира, че оспорената заповед е издадена от компетентен орган. Съгласно чл. 68л, ал. 1 от З. когато К. установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на К. издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика.

При издаването на заповедта съдът намира, че не са допуснати съществени нарушения на административно-производствените правила, както и че са спазени изискванията за форма, поради което възраженията на жалбоподателя в горния смисъл са неоснователни. Издадената заповед съответства на изискванията на чл. 59 от АПК, като съдържа фактически и правни основания за издаването ѝ и разпоредителна част, в която ясно е определено задължението на жалбоподателя да не прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика.

Основателни обаче са оплакванията за противоречие на заповедта с приложимия материален закон.

Уредбата на нелоялните търговски практики се съдържа в глава IV, раздел IV от Закона за защита на потребителите /З./ . Българският закон възпроизвежда уредбата в Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11.05.2005г. относно нелоялните търговски практики към потребители на вътрешния пазар, наричана Директива за нелоялни търговски практики. Заповедта е издадена от материално компетентен административен орган. Съгласно чл. 171, ал. 1, изр. 1 от АПК доказателствата събрани редовно в производството пред административния орган имат сила и пред съда. Освен това, в офертата е посочено, че за повече информация може да се отправи запитване на посочени телефони, да се посети ФЦ” У.” с адрес: [улица]N 21, вкл. И на посочен електронен адрес: [Е..\[електронна поща\]](#), като публикуваната на посочения електронен адрес е достъпна за съда и му е служебно известна. По делото няма спор за факти. Спорният въпрос е дали се касае за нелоялна заблуждаваща търговска практика.

Чл. 68в от З. съдържа общото правило - забраняват се нелоялните търговски практики. Според разпоредбата на [чл. 68е, ал. 2 от З.](#), 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. А търговската практика е заблуждаваща и когато от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и

обстоятелства, както и ограниченията на използваното средство за комуникация, следва, че тя не предоставя съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземането на търговско решение, след като се е запознал с тях, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика - [чл. 68е, ал. 1 от З.](#)

С оглед посоченото правно основание и изложените в акта мотиви следва да се прецени законосъобразността на оспорената заповед. Съдът в решаващия състав намира, че в процесния случай от стана на жалбоподателя не е осъществена нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на закона.

Жалбоподателят е търговец по смисъла на [§ 13, т. 2 З.](#), който предлага своя услуга на потребители по смисъла на [§ 13, т. 1 З.](#) предоставяйки рекламни брошура и списания в офисите си, т.е. чрез покана за покупка, по смисъла на [§ 13, т. 29 З.](#) В офертата се съдържа съществена информация по смисъла на [чл. 68е, ал. 4 З.](#), необходима на средния потребител за вземане на решение - основни характеристики на стоката, цена, име на търговеца. Спорът е единствено до необявяването в офертата на изискването за определен клиентски профил, както и че не се съдържа информация, че е възможно такъв кредит да не бъде отпуснат., т.е., че впоследствие банката може да постави допълнителни условия за отпускане на кредит, които не фигурират в специалната оферта. Безспорно, този факт е съществено, предварително условие за вземане на решение за сключване на договор. Преценката обаче, за да се установи дали използваната търговска практика уврежда по забранения от закона начин интересите на потребителите следва да бъдат отчетени, както предвид фактическия контекст на търговската практика, така и предвид всички характеристики на непредоставената/премълчана информация, в т.ч. и ограниченията на използваното средство за комуникация.

Както посочва жалбоподателят в депозираното в хода на административното производство становище с П. N 67016/ 29.01.2013г., специалната оферта-предмет на офертата е разработена с цел предоставяне на преференциални условия за отпускане на кредит без изискване на обезпечение и поради тази причина от нея могат да се възползват само клиенти с много нисък рисков профил. Информацията, публикувана в брошурата се съобразява с ограниченията на посоченото средство на комуникация, като се посочват най-съществените елементи на всяка оферта. Касае се за рекламно съобщение, като в тази насока основателно е възражението на жалбоподателя че е недопустимо на същото да се придават свойства и характеристики, присъщи по-скоро на публичното предложение за сключване на търговска сделка по смисъла на чл.291 от Търговския закон, при което всяко лице, удовлетворено от предложението може да направи изявление и да сключи с търговеца сделка при посочените условия. Безспорно, в конкретния случай не това е функцията на процесното търговско съобщение, освен това сключването на договор за кредит е изрично регламентирано в специални нормативни актове, които поставят редица допълнителни условия и изисквания пред банковите институции във връзка със сключването на този вид договор.

Така например, съществените елементи на кредитното правоотношение са посочени в чл.58, ал.1 от Закона за кредитните институции, а могат да бъдат извлечени и от разпоредбата на чл.430 от ТЗ. Съгласно чл.5, ал.1 от Закона за потребителския кредит, кредиторът е длъжен да предостави на потребителя предварителна информация за

сравняване на различните предложения и за вземане на информирано решение за сключване на договор за потребителски кредит.

С други думи, разглежданото рекламно съобщение обективно не би могло да послужи като основа за сключване на договор за кредит, такова решение ще бъде взето от потребителя на по-късен етап, когато бъде одобрен като кредитополучател и след като му бъде предоставена изискуемата се съгласно специалната нормативна уредба информация.

Не се доказва по делото да е налице премълчаване на информация, напротив, предоставената информация в изготвените рекламни брошури по отношение на всеки един отделен елемент на предлагания кредитен продукт е напълно вярна. Фактът, че определено лице е получило предложение да предостави поръчител по кредита е резултат от отказа да му бъде отпуснат преференциален кредит без обезпечение, тъй като не е отговаряла на условията за отпускането му.

Посочената специална оферта представлява кампания на банката, насочена към клиенти с високи доходи и нисък кредитен риск, на които се отпуска кредит без обезпечение. Тук следва да се отчете и спецификата на банковата дейност, която е предмет на изключително стриктна регламентация по отношение на допустимия риск, който може да бъде поет при кредитиране. В случай, че се отпускат кредити на високо рискови клиенти, при липса на достатъчно и качествено обезпечение, съответната банка ще бъде обект на различни видове санкции от страна на надзорния орган - БНБ, тъй като по този начин се поставят в риск както вложителите на банката, така и финансовата институция като цяло.

Ето защо, за да бъде установен рисковия профил на клиента, банката извършва анализ на наличието или липсата на определени съществени обстоятелства като напр.- общ размер на кредитните задължения към една или няколко кредитни институции, наличието или липсата на просрочени задължения по други текущи кредити, размер на доходите и пр.

В случая, лицето, подало жалба до К. е получила негативна оценка в резултат на два фактора: наличие на просрочие по един от текущите кредити и формирана значителна по размер кредитна експозиция, и то в няколко различни кредитни институции.

Що се отнася до таксата за предварително проучване в размер на 25 лв., която се събира от всяка банка и от всеки потенциален кредитополучател, съдът намира за неправилни изводите на административния орган в тази насока. Неправилно е прието, че изискването в промоционалната оферта за заплащане на тази такса налага извода, че банката ще отпусне кредит на всеки клиент, който би го поискал без поръчител. Напротив, чрез отбелязване на дължимата такса за предварително проучване, и конкретно с оглед смисловото тълкуване на думите „предварително” и „проучване”, които са недвусмислени по значение, на практика за средния потребител става ясно какво е предназначението на тази такса. Т.е. промоционалната оферта не важи за всеки клиент, а само за този, който отговаря на конкретните изисквания и условия и попада в съответната клиентска категория, в случая на клиенти с по-нисък рисков фактор, а дали това е така ще се установи едва след извършване на предварителното проучване.

Напълно неоснователно, административният орган е мотивирал изводите си за наличие на неллоялна и заблуждаваща търговска практика с доводите, че потребителите на подобни услуги-потребителски кредити обикновено са лица в затруднено материално положение, тъй като тези аргументи не почиват на действаща

правна уредба.

На следващо място, при наличие на препращане към друго средство за комуникация с посочени телефони за контакти и e-mail адрес, не може да е налице премълчаване на съществена информация по смисъла на чл.68е, ал.2 от З.. Всеки потребител, който борави с интернет и има достъп до страницата на дружеството може да се информира относно детайлите при предлагане на пакетния продукт. Изрично в офертата е записано : „ за повече информация, моля посетете ФЦ” У.”, съответно е посочен адрес, както и.. При проявен интерес от ваша страна, оставяме на разположение допълнителна информация на посочените телефони и e-mail адрес..”.

Наличието на изрично препращане за повече информация, посочено по-горе и анализирано във фактическия контекст на приложената търговска практика не противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност. Посочените средства за комуникация са достъпни за средния потребител и не би могло да бъде прието като непочтена пазарна практика или недобросъвестност, а като обичаен способ за достъп до информация. / решение на ВАС N 9834/01.07.2011г. по адм.д.N 9192/ 2010г.

След като на посочения e-mail адрес е налична и достъпна останалата съществена информация за условията, при които може да се ползва предлагания пакет услуги, то не е налице недобросъвестно и заблуждаващо премълчаване за средния потребител, който е сравнително добре информиран и внимателен, а особено в контекста на характера на предлагания продукт не би могъл да бъде въведен в заблуждение.

При наличие на достоверна и изчерпателна информация за условията на предлаганата услуга и приложимата за нея промоция, от него именно зависи да се запознае с офертата преди да я приеме.

Предвид горното, съдът намира, че търговска практика осъществена от жалбоподателя по предлагане на услугата не е приложена в нарушение на чл.68в вр. с чл.68г, ал.4 и чл.68е, ал.2 от З. и не е заблуждаваща средния потребител, която би променила търговското му решение.

По изложените мотиви за материална незаконосъобразност на заповедта, жалбата се явява основателна, а оспорената заповед следва да бъде отменена.

Водим от горното и на осн. чл.172, ал.2 от АПК, съдът

Р Е Ш И :

ОТМЕНЯ ЗАПОВЕД № 431/14.05.2013г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите.

РЕШЕНИЕТО подлежи на обжалване пред Върховния административен съд на Република България с касационна жалба в 14 – дневен срок от съобщението до страните чрез връчване на преписи.

СЪДИЯ

