

Протокол

№

гр. София, 10.02.2025 г.

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 82 състав,
в публично заседание на 10.02.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Вената Кабурова

при участието на секретаря Цветелина Заркова, като разгледа дело номер **7704** по описа за **2024** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

На поименното повикване в 10,15 ч. се явиха:

ЖАЛБОПОДАТЕЛЯТ „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД ПРЕДСТАВЛЯВАНО ОТ Д.
Ш.-ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР И М. В.-ПРОКУРИСТ ЧРЕЗ ЮРК.И., редовно
призован, се представлява от юрк. П., с пълномощно по делото.

ОТВЕТНИКЪТ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, редовно призован, се представлява от юрк. Мужо, с пълномощно
от днес.

Не се явява ВЛ Д. С., редовно призована.

Явява се свидетелят Е. Б. Ц., редовно призована.

СТРАНИТЕ (поотделно): Да се даде ход на делото.

СЪДЪТ, като съобрази липсата на процесуални пречки за разглеждане на делото в
днешното с.з.

ОПРЕДЕЛИ:

ДАВА ХОД НА ДЕЛОТО

ДОКЛАДВА постъпила на 06.02.2025 г. молба от ВЛ, в която моли да й бъде дадена
допълнителна възможност да изготви заключението, тъй като е била в дълъг
болничен, за което прилага болничен лист.

СЪДЪТ пристъпва към разпит на свидетеля.

СНЕМА самоличността на свидетеля

Е. Б. Ц. - 69 годишна, неосъждана, без дела и родство със страните.

ПРЕДУПРЕДЕНА за наказателната отговорност, която носи по реда на чл. 290, ал. 1

от НК.
ОБЕЩА да говори истината.

На въпроси на юрк. П. свидетелката отговори:

Работя на длъжност главен инспектор в КЗП (Свидетелката си помага с писмени бележки). Предимно работим по жалби и сигнали на потребители. Имам спомен, че в началото на януари 2024 г. имаше жалба от Р. М.. Не мога да ви кажа проверката колко време траеше. Имаше НП след това преписката се докладва на комисията за нелоялна търговска практика. През юли месец е връчена заповедта за нелоялна търговска практика. Може би около 7 месеца е била тази преписка. Към жалбата имаше приложена лична карта на потребителката и епикризи. Жалбата е от потребителка титуляр по депозитна сметка на „Юробанк“ , където се превежда пенсията ѝ. В жалбата пишеше, че на 29.01.2023 г. тя е заявила преиздаване на дебитна карта, която ѝ е била необходима за теглене на пари от пенсията ѝ. Предвид тежкото ѝ здравословното състояние тя не е успяла да отиде до клона да получи преиздадената ѝ карта. Възползвала се е от услуга на банката доставка на картата до адреса срещу заплащане на такса от 30 лв. На 29.01.2023 г. в телефонен разговор с банката служителят на банката заявил, че картата ще бъде изпратена на посочения от нея адрес и срокът, в който ще получи картата е 3-дневен. В посочения срок потребителката пише в жалбата, че не е получила преиздадената ѝ карта. Провела е многобройни телефонни разговори като от банката служителят ѝ казал, че служители на банката не са направили необходимото за отразяване на услугата в банковата информационна система, а също така ѝ казали, че нямали отговор от клона, в който е заявено издаването на картата. В жалбата пише също, че на 03.01.2024 г. на потребителката ѝ е предстояло влизане в болница и трябвало да заплати 2 хиляди лева за жизнено важно лекарство. Също така тя пише, че по коледните празници ѝ се е наложило да търси пари от близки, за да закупи лекарството. В писмено становище от банката на 02.02.2024 г. се казва, че дебитната карта е преиздадена във връзка с изтичаща валидност на старата. Предходната дебитна карта е с била с валидност 23/12. Ние смятаме, че е била валидна до 23.12. Не съм установила да има технически проблем за използване на съществуващата дебитна карта. В първото писмено становище ни бяха посочени причини, поради които не е била навреме доставена картата. Посочва се, че телефонния номер на потребителката не е бил регистриран в банката. Посочват, че имало технически проблем, който бил причина за забавяне на картата. Не сме проверили какви са изискванията за идентификация на банката. Съгласно общите условия на банката за издаване и използване на дебитна карта в раздел 3, т. 7 е записано, че в срок не по-рано от 10 дни преди изтичане на срока на валидност на картата потребителят трябва да предаде старата карта и да получи новата си карта. Ние сметнахме, че след като в имейл от банката пишеше, че срокът на валидност е 23/12, съответно десет дни назад картата е трябвало да бъде доставена на 13/12. За 3-дневния срок пише потребителката в жалбата си. Не е наше задължение да слушаме телефонните разговори между потребителката и банката. Става въпрос за една недобросъвестност, непрофесионалност и едно нехуманно отношение към възрастен човек на 78 години, който е останал без пари и не може да си ползва пенсията. Не съм проверила, дали жалбоподателката е останала без пари. Не си спомням, дали е имало други подобни жалби. Не мога да кажа, колко нарушения

трябва да има, за да се квалифицира нещо като нелоялна практика аз само съставям констативния протокол. Комисията решава. Не сме изследвали колко карти са издадени.

ЮРК. П.: Нямам повече въпроси.

След приключване на разпита свидетелката остана в залата.

ЮРК. П.: Във връзка с установените от свидетелката обстоятелства, че срокът за предаване на дебитни карти е 3-дневен и в допълнение на вече представените общи условия представям и моля да приемете вътрешните процедури на банката, която урежда процедурата за преиздаване на карти. На страница 21 изрично са посочени стъпките и сроковете за изпълнение на това задължение на банката когато предаването се осъществява, по искане на клиента, чрез куриер, а именно определен е срок от 10 дни.

ЮРК. МУЖО: Не възразявам да се приемат представените писмени доказателства. Нямам доказателствени искания.

СЪДЪТ по доказателствата

ОПРЕДЕЛИ:

ПРИЕМА днес представените писмени доказателства от процесуалния представител на жалбоподателя.

Предвид подадената молба от ВЛ и за изслушване на експертиза

ОТЛАГА и НАСРОЧВА делото за 17.03.2025 г. от 10:30 ч., за която дата и час страните редовно уведомени.

Протоколът изготвен в съдебно заседание, което приключи в 10,35 ч.

СЪДИЯ:

СЕКРЕТАР: