

РЕШЕНИЕ

№ 1463

гр. София, 13.01.2026 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 24 състав, в публично заседание на 10.12.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Анастасия Хитова

при участието на секретаря Анжела Савова, като разгледа дело номер **5886** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 и следващите от Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ вр. 68л, ал. 1 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

Образувано е по жалба на „Виваком България“ ЕАД, ЕИК:[ЕИК], с адрес: [населено място], [улица], чрез адвокат А. С., срещу Заповед № 2329/27.08.2024 г., издадена от председателя на Комисия за защита на потребителите /КЗП/. С жалбата се излагат доводи за незаконосъобразност на обжалвания административен акт поради допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила и противоречие с материалния закон. Иска се отмяна на оспорената заповед.

В съдебно заседание жалбоподателят не изпраща представител.

Ответникът – председателят на Комисия за защита на потребителите, в съпроводителното писмо по изпращане на адм. преписка не изразява становище по жалбата.

В съдебно заседание се представлява от юрисконсулт А., която оспорва жалбата като неоснователна и недоказана. Претендира се присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Софийска градска прокуратура, редовно уведомена не изпраща представител.

Административен съд София град, след като обсъди релевираните с жалбата основания, доводите на страните, прецени събраните по делото доказателства по реда на чл. 235 от ГПК във вр. с чл. 144 от АПК и служебно, на основание чл. 168, ал. 1 вр. с чл. 146 от АПК провери изцяло законосъобразността на обжалвания акт, намира следното от фактическа и правна страна:

Във връзка с постъпила жалба вх. № Ц-03-2163/21.03.2024 г. на потребителя Р. А. М. с твърдения за неспазване на ценовите условия по сключен между нея и оператора договор за електронни

съобщителни услуги от служители на КЗП е образувана проверка на дружеството /л.88-106/.

С Писмо № Ц-03-2163/19.04.2024 г. на главен директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“, КЗП е изискано от „Виваком България“ ЕАД да представи сканирани копия на сключените между Р. А. М. и „Виваком България“ ЕАД договори за електронни съобщителни услуги през 2023 г.; сканирани копия на издадените на Р. А. М. месечни фактури за период от м. Септември до м. Декември 2023 г. и становище относно изложените в жалбата твърдения за отразено парично задължение по Фактура № [ЕГН]/08.11.2023 г., издадена на Р. А. М. /л.87/.

С Писмо вх. № Ц-03-2163/26.04.2024 г. на „Виваком България“ ЕАД /л.48,49-86/ се посочва, че Р. А. М. е титуляр по договор за предоставяне на телевизионна и интернет услуга с крайна дата 01.11.2023 г. На 14.09.2023 г. до Р. А. М. е отправена оферта за подновяване договора за нов 24-месечен срок, като договорът не е влязъл в сила поради липса на техническа възможност за предоставяне на по-висока скорост на интернет услугата. Тази промяна е отразена във Фактура № [ЕГН]/08.12.2023 г. и Кредитно известие № [ЕГН]/08.12.2023 г. /л.82-85/ На 11.12.2023 г. от Р. А. М. е депозирано заявление за закриване на услугите и на 10.01.2024 г. същите са прекратени /л.69-70, л.92/. На 13.01.2024 г. Р. А. М. е върнала предоставеното и оборудване и е съставен приемо-предавателен протокол /л.99/. С отговора от страна на дружеството не е представен Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. е изискан и представен от Р. А. М. /л.30,39-47/.

С Писмо изх. № Ц-03-2163/11.06.2024 г. на Главен директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“, КЗП е изискано от „Виваком България“ ЕАД да представи доказателства, че Р. А. М. е уведомена за едностранното прекратяване на Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. поради липса на техническа възможност за предоставяне на по-висока скорост на интернет услугата /л.29/. В отговор със вх. № Ц-03-2163/14.06.2024 г. от страна на „Виваком България“ ЕАД не е представено изисканото доказателство поради технически причини /л.27-28/.

За случая е изготвена Докладна записка с изх. № Ц-03-2163/12.08.2025 г. Главен директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“, КЗП.

На редовно заседание на КЗП, проведено на 21.08.2025 г. по т.6 е изслушан и приет доклад на относно произнасяне по раздел „Нелоялни търговски практики“ от ЗЗП на „Виваком България“ ЕАД при сключен договор за представяне на интернет и телевизионна услуга, на което единодушно е прието, че „Виваком България“ ЕАД е осъществило състава на нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП /л.26/.

Със Заповед № 2329/27.08.2024 г. на председателя на КЗП въз основа на взетото решение на заседанието на КЗП, на „Виваком България“ ЕАД на основание чл. 68л, ал. 1 във вр. с чл. 68в, във вр. с чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП е забранено да използва нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно: да не изпълнява поетите задължения по валидно сключени и действащи договори за предоставяне на електронни съобщителни услуги. Установено е, че между Р. А. М. и „Виваком България“ ЕАД е бил сключен Договор с вх. № 20211025170131-52621175/25.10.2021 г. за предоставяне на интернет и тв услуга, изменен със Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г., с предмет промяна на тарифните планове на услугите и продължаване срока на договора, който не е влязъл в сила поради липса на техническа възможност за предоставяне на по-висока скорост на интернет услугата. Р. А. М. не е уведомена за едностранното прекратяване на Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. поради липса на техническа възможност за предоставянето на по-висока скорост на интернет услугата. С оглед това в сила остава Договор с вх. № 20211025170131-52621175/25.10.2021 г. /л.51-56/, преобразуван в безсрочен, със стандартни месечни абонаментни такси. Този факт е установен от потребителя едва с издаване на фактури от 08.10.2023 г., 08.11.2023 г. и 08.12.2023 г., с които са

начислени стандартните месечни абонаментни такси в по-висок размер за разлика от договорените промоционални с договора от 17.09.2023 г. Прието е, че дружеството не е положило дължимата професионална грижа спрямо потребителката. Подобно пазарно поведение представлява нелоялна търговска практика, която е в състояние съществено да изопачи икономическото поведение и на други потребители.

Заповедта е съобщена на жалбоподателя на 10.09.2024 г. /л.19/. Жалбата е подадена на 20.09.2024 г. /л.6/.

При така установената фактическа обстановка и доказателства, Съдът достигна до следните правни изводи:

Жалбата е допустима като подадена срещу акт, подлежащ на съдебен контрол, от активно легитимирана да го оспори страна и в преклузивния срок за оспорване.

Разгледана по същество, жалбата е неоснователна.

Оспорената заповед е издадена от компетентен орган по смисъла на чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП, а именно - Председател на КЗП, правомощията на когото са уредени в чл. 5, ал. 1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на КЗП към министъра на икономиката и индустрията и на нейната администрация.

Заповедта е обективизирана в изискуемата писмена форма и съдържа фактическите и правни основания за издаването ѝ, както мотиви и разпоредителна част. Налице е съответствие между обстоятелствената част и диспозитива на оспорената заповед, като разпреденото със заповедта напълно съответства на изложените фактически обстоятелства. Актът е мотивиран с изложените фактически и правни основания, а ответникът е формирал своите изводи въз основа на приложения и приобщен в административната преписка доказателствен материал, като част от мотивите за издаване на заповедта могат да бъдат изведени от приложенията към преписката документи, което е допустимо съгласно Тълкувателно решение № 16/31.03.1975 г. на Общото събрание на гражданската колегия на Върховния съд.

Правото на защита на жалбоподателя не е нарушено, не е лишен от възможността да организира защитата си и да представи доказателства в подкрепа на твърденията си. При издаването на заповедта не са допуснати нарушения на административно-производствените правила, като релевантните по случая факти са установени правилно и не е допуснато нарушение, ограничаващо правото на участие на жалбоподателя в производството по издаване на оспорената заповед.

Обжалваната заповед е постановена при правилно приложение на материалния закон.

По делото не е спорно, че „Виваком България“ ЕАД не е уведомило Р. А. М. за едностранното прекратяване на Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. поради липса на техническа възможност за предоставяне на по-висока скорост на интернет услугата. Не е спорно, че от страна на „Виваком България“ ЕАД не е представен екземпляр на сключения Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г., както и доказателство за уведомяване на Р. А. М. за едностранното прекратяване на същия договор и причината за това.

„Виваком България“ ЕАД има качеството на „търговец“ по смисъла на § 13, т. 2 от ДР на ЗЗП. Съгласно нормата на чл. 68б от ЗЗП, разпоредбите на раздел III от глава четвърта „Търговски практики и способности за продажба“ имат за цел да осигурят защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики преди, по време на и след отправяне на предложение от търговец до потребител и/или сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги. Легалната дефиниция на понятието „търговска практика“ е дадена в § 13, т. 23 от ДР на ЗЗП. Според цитираната разпоредба, „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. С императивната норма на чл. 68в ЗЗП е въведена забрана за извършване на нелоялните търговски практики. Легалната дефиниция на „нелоялна търговска практика“ е дадена в разпоредбата на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП, съгласно която 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. Според § 13, т. 28 от ДР на ЗЗП „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. Съобразно константната практика на СЕС, средният потребител е този, който е относително осведомен и в разумни граници наблюдателен и съобразителен. 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 /§ 13, т. 25 от ДР на ЗЗП/. Изрично е конкретизирано, че нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68 г, ал. 4 във вр. с чл. 68д – чл. 68к от ЗЗП. Препращането има за цел да въведе и други случаи, на които законодателят придава характер на нелоялна търговска практика, макар и те да не съдържат елементите на дадената в чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП дефиниция.

За да се прецени дали е налице нелоялна търговска практика по чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП, се изисква кумулативното наличие на три елемента: да е налице търговска практика; 2. да противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и 3. да променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител. В случая фактическият състав на нелоялната търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 ЗЗП е осъществен поради следните съображения: В хода на проверката е установено наличие на подписан Договор № 202309150074-18137667/17.09.2023 г. с предмет промяна на тарифните планове на услугите и продължаване срока на сключен Договор с вх. № 20211025170131-52621175/25.10.2021 г. за предоставяне на интернет и тв услуга. Подписаният между страните договор на 17.09.2023 г. не е влязъл в сила поради липса на техническа възможност за предоставяне на по-висока скорост на интернет услугата, за което потребителката не е уведомена от „Виваком България“ ЕАД, респективно не са представени доказателства за уведомяването и както в хода на административното производство, така и в хода на съдебното. Този факт не се оспорва от жалбоподателя. Потребителката дори не е уведомена, че предвид едностранното прекратяване на споразумението от 17.09.2023 г., в сила остават клаузите на Договор с вх. № 20211025170131-52621175/25.10.2021 г., преобразуван в безсрочен, със стандартни месечни абонаментни такси.

Безспорно се касае до действия на търговеца – жалбоподател към потребителката, пряко свързани с неизпълнение на задължението му да приведе в изпълнение договора от 17.09.2023 г., с предмет доставка на услуга и представляващи търговска практика по смисъла на § 13, т. 23 от ДР на ЗЗП. За да осигури добросъвестност и професионална компетентност, „Виваком България“ ЕАД е следвало да уведоми потребителката за техническата невъзможност за предоставяне на договорената по-висока скорост на интернет услугата, като и бъде предоставена възможност за вземане на решение дали да сключи този договор.

Използваната от жалбоподателя търговска практика, изразяваща се в неизпълнение на поетите от него задължения със сключения на 17.09.2023 г. договор поради непрофесионализъм и недобросъвестност, е въвела в заблуждение потребителката, довела е до решение, което същата не би взела без използване на тази практика. В подкрепа на този извод следва да се вземе и процесуалното поведение на жалбоподателя както в хода на проведеното административно, така и съдебно производство – липсва и не е представен от негова страна дори екземпляр на подписания договор от 17.09.2023 г., включително доказателства за липсата на изпълнението му поради техническа невъзможност и за уведомяване на потребителката за това. Релевираните в жалбата бланкетни доводи, както и, че потребителката е прекратила договорните си отношения с „Виваком България“ ЕАД впоследствие, не опровергават изводите на административния орган.

Оспорената заповед съответства и на целта на закона. Целта на ЗЗП е да осигури защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики преди, по време на и след отправяне на предложение от търговец до потребител и/или сключване на договор за продажба на стоки или предоставяне на услуги. С оспорената заповед тази цел се осъществява. Не са налице основания за отмяната ѝ. Жалбата е неоснователна и следва да бъде отхвърлена.

Относно разноските:

С оглед изхода на спора и предвид и своевременно претендираните от процесуалния представител на ответника разноски, жалбоподателят следва да бъде осъден да му заплати сумата от 102,26 евро или 200 лева, представляваща юрисконсултско възнаграждение, определено по реда на чл. 37, ал. 1 от Закона за правната помощ вр. чл. 24 от Наредбата за заплащане на правната помощ вр. чл. 12 и чл. 13, ал. 2 от Закон за въвеждане на еврото в Република България. Така мотивиран и на основание чл. 172, ал. 2, предложение второ, съдът

Р Е Ш И:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Виваком България“ ЕАД чрез адвокат А. С., срещу Заповед № 2329/27.08.2024 г., издадена от председателя на Комисия за защита на потребителите.

ОСЪЖДА „Виваком България“ да заплати на Комисия за защита на потребителите, сумата от 102,26 евро / 200 лева, представляваща юрисконсултско възнаграждение.

РЕШЕНИЕТО подлежи на обжалване с касационна жалба в 14-дневен срок от съобщаването му на страните пред Върховен административен съд на Република България.

РЕШЕНИЕТО да бъде съобщено на страните чрез изпращане на препис от него по реда на чл. 138, ал. 3 във връзка с чл. 137 от АПК.

СЪДИЯ: