

# РЕШЕНИЕ

№ 6960

гр. София, 15.11.2023 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 77 състав,**  
в публично заседание на 26.10.2023 г. в следния състав:

**СЪДИЯ: Евгения Баева**

при участието на секретаря Розалия Радева, като разгледа дело номер **9331** по описа за **2023** 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/, във вр. с чл. [HYPERLINK "apis://B.=NARN&DocCode=10623&ToPar=Art18\\_A15&T.=201"](http://www.legislation.bg/View.aspx?B.=NARN&DocCode=10623&ToPar=Art18_A15&T.=201) чл. 68л, ал. 1 от Закона за защита на потребителите /ЗПП/.

Образувано е по жалбата на „Специализирана очна болница за активно лечение Акад. Пашев“ ЕООД със седалище и адрес на управление [населено място], срещу Заповед № 826/22.08.2023 година на Председателя на Комисия за защита на потребителите, с която на жалбоподателя е забранено да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, изразяваща се в непредоставяне на информация на интернет страница <http://sobalpashev.com>. за таксуване на разговорите при обаждане на телефонен номер 0700 20 266.

Жалбоподателят твърди, че актът е издаден при допуснати съществени процесуални нарушения, неправилно приложение на материалния закон и в несъответствие с целта му. Твърди, че актът е постановен при неизяснена фактическа обстановка, тъй като не е посочено пострадалото лице, не е установен размера на нанесената му вреда, не е установена датата на извършване на нарушението. Твърди, че за едно и също нарушение са издадени 4 акта за установяване на административно нарушение. Твърди, че описаното нарушение не е извършено. В условията на евентуалност твърди, че е маловажно. Моли съда да постанови решение, с което да отмени оспорената заповед.

В съдебно заседание жалбоподателят не изпраща представител и не изразява

становище по същество.

Ответникът – Председателят на Комисията за защита на потребителите, чрез процесуален представител, оспорва жалбата. В писменото становище от 02.10.2023 година твърди, че заповедта е издадена от компетентен орган, при спазване на процесуалните правила, правилно приложение на материалния закон и в съответствие с целта му. Твърди, че нарушението е безспорно установено. Твърди, че на сайта на лечебното заведение липсва информация за възможно допълнително таксуване от мобилния оператор при връзка. Моли съда да постанови решение, с което да отхвърли жалбата. Претендира присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Съдът, след преценка на представените по делото доказателства, доводите и възраженията на страните в производството, намира за установено от фактическа и правна страна следното:

Със Заповед № 826/22.08.2023 година Председателят на Комисията за защита на потребителите е забранил на жалбоподателя да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, при която търговецът не предоставя своевременно информация на интернет страницата <http://sobalpashev.com>. за таксуване на разговор при обаждане на телефонен номер 0700 20 266.

За да постанови този резултат органът е приел, че посоченият телефонен номер 0700 20 266 е телефон, който се таксува при многобройни и/или продължителни разговори или при задържане на „изчакване“ от мобилния оператор, като на сайта си дружеството не е предоставило информация за това на потребителите. Приел е, че установеното представлява нарушение по 68е, ал. 2, пр. 3 от ЗЗП.

Административното производство е започнало с извършването на проверка на интернет страницата <http://sobalpashev.com>. на жалбоподателя, въз основа на постъпил сигнал.

Въз основа на изисканите писмени обяснения, жалбоподателят е посочил, че няма стационарен телефон, посочен за контакт е факс и импулсен телефонен номер 0700 20 266.

В Протокол № К-0001551/29.05.2023 година е обективизирана извършената проверка на сайта на дружеството. В протокола е отразено, че в сайта на дружеството <http://sobalpashev.com>. е посочен номер за връзка 0700 20266. Отразено е, че при позвъняване на телефонния номер на 27.06.2023 година е включено автоматично съобщение със съдържание : „Благодарим Ви, че избрахте Очна болница А. П.“. При избор на 1 от менюто е осъществена връзка с рецепция и е проведен разговор със служител. Служителят е потвърдил, че на този телефон са правят резервации за прегледи.

На 14.07.2023 година е проведено заседание на Комисията за защита на потребителите, на което взето решение, че жалбоподателят е извършил нарушение, като не е предоставил информация, че телефонният номер, посочен за връзка, е импулсен.

Между страните няма спор по фактите.

Спорът се свежда до това дали липсата на предоставена информация, че телефонният номер е импулсен, заблуждава потребителя.

Съдът намира, че оспорената заповед е издадена от компетентен орган – Председателят на комисия за защита на потребителите, арг. чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП.

Жалбоподателят не е уведомен с нарочно писмо за започналото срещу него административно производство, но му е дадена възможност да представи обяснения и

доказателства за установеното несъответствие. Същият е представил такива, поради което съдът намира, че не допуснато съществено процесуално нарушение, ограничило правото му на защита.

Съдът намира, че в заповедта не е посочена датата на извършване на нарушението. Заповедта препраща единствено към Решението на Комисията за защита на потребителите по Протокол 24/14.07.2023 година, в който също не е посочена датата на извършване на проверката на сайта – 27.06.2023 година. Отделно от това, за прецизност на изложението, следва да се посочи, че в протокол с по-ранна дата – 29.05.2023 година е отразена констатация за извършена проверка на 27.06.2023 година.

С оглед горното съдът намира, заповедта не съдържа реквизита по чл. 59, ал. 1, т. 4 от АПК.

Отделно от това съдът намира, че липсата на информация, че телефонният номер е импулсен не може да се квалифицира, като нарушение по чл. 68е, ал. 2, пр. 3 от ЗЗП.

По делото е безспорно, че касаторът е търговец по смисъла на § 13, т. 2 ЗЗП, който предоставя услуги по смисъла на § 13, т. 14 от ЗЗП. За да е налице нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал. 1 от ЗЗП, следва да е налице предлагане, което да противоречи на изискванията за добросъвестност и професионална компетентност и да променя или да е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител.

Съгласно легалната дефиниция по § 13, т. 28 от Допълнителните разпоредби 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.

Заблуждаваща е и всяка търговска практика, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът не предоставя съществена информация 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, арг. чл. 68е, ал. 2 от ЗЗП.

Преценката за наличие или вероятност от съществено изменение на икономическото поведение на потребителите, предвид даденото легално определение в § 13, т. 25 от Допълнителните разпоредби на ЗЗП се извършва, като органът съобразява използването на търговска практика, която намалява значително способността на потребителя да вземе решение за закупуване на стока или услуга, след като се е запознал с тях, което води до вземането на решение, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика.

В конкретния случай търговецът не е предоставил информация, че телефонът, на който се правят резервациите за часове за преглед е импулсен. От направените констатации по време на проверката е установено, че на този телефон се запазват часове за преглед.

Съществена е тази информация, която е необходима на средния потребител да направи своя информиран избор. В случая, за да се прецени съществена ли е липсващата информация за потребителите, следва да се отчете вида на търговската практика и кръга на потенциалните потребители - адресати на практиката.

Предлаганата от търговеца услуга – „предоставяне на диагностика и лечение“, не прави информацията за телефонния номер за записване на час съществена по смисъла

на чл. 68е, ал. 1 ЗЗП. Непредоставянето на тази информация не може да мотивира потребителя на услугата „лечение“ да се лекува, респ. предоставянето и няма да има за резултат неизползване на услугата. Непредоставянето на информация, че телефонният номер е импулсен само води до неоправдан за него разход.

Отделно от това следва да се отчете, че в обществото е налице знание, че телефонните номера 0700 са импулсни.

Преценката за възможността за въвеждане в заблуждение законодателят изисква да се направи спрямо средния потребител - чл. 68г, ал. 1 и чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП. Българският законодател не е дал легално определение на понятието среден потребител. Законът за защита на потребителите, съгласно § 13а, т. 12, въвежда Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11.05.2005 година относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар (Директива 2005/29/ЕО). Съгласно т. 18 на преамбюла на директивата общностният акт приема като база за сравнение средния потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив, като отчита обществените, културни и лингвистични фактори, които се тълкуват от Съда на Европейския съюз. Средният потребител е посочен като база за сравнение и в чл. 6 и 7 на Директивата, регламентиращи заблуждаващите търговски практики.

В практиката си Съдът на Европейския съюз трайно е приел, че националните юрисдикции трябва да вземат предвид възприятието на средния потребител, който е относително осведомен и в разумни граници наблюдателен и съобразителен (виж решение от 16.07.1998 година по дело Gut Springenheide, C-210/96, R. I-04657, т. 31; решение от 13.01.2000 година по дело Estee Lauder, C-220/98, R. I-00117, т. 27-30; решение от 19.09.2006 година по дело Lidl B., C-356/04, R., стр. I-8501, т. 78; решение от 12.05.2011 година по дело Ving S. AB, C-122/10, т. 23).

Цялостното представяне на информацията за предлаганите услуги не дава основание да се направи извод, че средният, сравнително наблюдателен и предпазлив потребител не би могъл да, че телефонът за резервации е импулсен.

Предвид горното съдът намира, че жалбоподателят-търговец не е използвал нелоялна търговска практика.

Оспорената заповед следва да се отмени, като незаконосъобразна.

Жалбоподателят не е претендирал разноски, поради което такива не се присъждат.

Предвид горното, съдът

## РЕШИ:

ОТМЕНЯ Заповед № 826/22.08.2023 година на Председателя на Комисия за защита на потребителите, с която на жалбоподателя е забранено да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, изразяваща се в непредоставяне на информация на интернет страница <http://sobalpashev.com>. за таксуване на разговор при обаждане на телефонен номер 0700 20 266 по жалбата на „Специализирана очна болница за активно лечение Акад. Пашев“ ЕООД със седалище и адрес на управление [населено място], район „П., [улица], ЕИК[ЕИК].

РЕШЕНИЕТО може да се обжалва пред Върховния административен съд на Република България в 14 дневен срок от получаване на съобщението с касационна жалба.

СЪДИЯ :