

РЕШЕНИЕ

№ 17802

гр. София, 24.09.2024 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 48 състав,
в публично заседание на 16.09.2024 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Калина Пецова

при участието на секретаря Евгения Стоичкова, като разгледа дело номер **3921** по описа за **2024** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Делото е образувано по жалба от „Йетел България“ ЕАД срещу Заповед № 931/10.10.2023г. на Председателя на КЗП, с която на дружеството е забранено при упражняване на своята търговска практика да използва нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП, а именно – да възпрепятства правото на потребителите да прекратят договорите си, като не отразява в своята сисмета подадените от тях заявления за отказ от услуги и заплатени парични задължения.

С жалбата се иска отмяна на заповедта при подробно изложени съображения. Претендират се съществени нарушения в процедурата, поради неуведомяване на дружеството за започналото административно производство. Твърдят, че не им е предоставена възможност да се запознаят с протокола от проверката, извършена в магазин на дружеството в [населено място], както и като цяло да сочат и ангажират доказателства по повдигнатото обвинение.

Намират, че е налице и противоречие с материалния закон. Сочат, че приложената принудителна административна мярка е с преустановителен, но не и превантивен характер, поради което следва нарушението да продължава и към момента на пригането ѝ, което не е така.

Не се оспорва факта на описаното нарушение, а изводите на органа за незавеждане от страна на оператора в електронната система на дружеството на заявление за прекратяване на договора с вх. №[ЕИК] от 03.04.2023г. Действително, същото не било регистрирано в електронната система на оператора, но последното се дължало на човешка грешка, която не е ограничила и засегнала правата на

потребителя. Заплатената сума от 150 лева от потребителя не е била въведена по абонатен номер и не е отразена като заплатена поради липса на основание за това – от 03.04.2023г. до 18.04.2023г. потребителят е продължил да ползва услугите на оператора. В този смисъл, недоказано се явявало твърдението в заповедта, че на потребителя са причинени имуществени вреди в посочения период.

Молят за отмяна на заповедта.

В проведеното съдебно заседание жалбоподателят се представлява от адв. К. с редовно пълномощно. Поддържа жалбата на посочените основания.

Ответникът – Председател на КЗП не изпраща представител.

Съдът, на база данните по делото, становищата на страните и въз основа на закона, намира следното:

Жалбата е допустима за разглеждане, като подадена в срок и от правнолегитимирано лице, което актът засяга неблагоприятно, както и при надлежно удостоверена представителна власт.

Разгледана по същество, жалбата се явява неоснователна.

По фактите се установява следното:

В Регионална дирекция М. на КЗП е постъпила жалба от потребител с вх. №М-01-138 от 18.05.2023г. Изложени са следните факти и обстоятелства: На 03.04.2023г. в офис на „Йетел България“ ЕАД в МОЛ Видин потребителката е подала заявление за отказ от услуги за тел. номер [ЕГН] и е заплатила сумата от 150 лева неустойка заради прекратяване на договора. Предоставен е документ, с който потребителката не се е запознала, но подписала, считайки че удостоверява плащането. След месец получила фактура на същата стойност – 150 лева – отново за неустойка за прекратяване на договора. Отправено е искане до КЗП за осъществяване на проверка.

Извършена е проверка от длъжностни лица при РД М. при КЗП, за която е съставен КП № К-2743636. Представител на търговеца е бил запознат с жалбата, както и е изискана справка от системата на оператора за отразените плащания за периода 03.04.2023г., каквато не е представена. С КП е изискано от търговеца да представи извадка за извършени плащания и становища по жалбата. Такива са представени по електронна поща на КЗП Видин на 31.05.2023г. Не се спори, че потребителят е посетил посочения магазин на 03.04.2023г. с желание да прекрати договора си по отношение на цитирания номер, но след проверка в системата се установява, че за същия е налице валиден договор със срок 02.02.2025г. и към този момент неустойката е в размер на 147.84 лева. Потребителят е заплатил сумата от 150 лева, но в системата на оператора не е заявено и регистрирано искане за прекратяване на договора. Сумата не е въведена въведена по абонатния номер и неустойка не се дължи, но последното се дължи на пропуск на служител от съответния клон. Номерът е останал активен до 18.04.2023г., когато е подадено ново заявление за пренос към друг оператор. Номерът е пренесен на 20.04.2023г. и неустойката към този момент е била в размер на 151.82 лева, която е отразена във фактурата на 05.05.2023г. На 13.05.2023г. служителите са внесли сумата от 150 лева по сметката на абоната след установяване на грешката си. От приложената към преписка фактура №[ЕГН] от 05.05.2023г. е видно, че към тази дата е включена и неустойката от 151.82 лева от 20.04.2023г., поради което общо дължимата сума по фактурата е в размер на 243.08 лева. От представена справка за ползваните услуги и съответни плащания се установява за периода 01.12.2023г. до 29.05.2023г. има две отразени плащания – на 13.05.2023г. сумата от 150 лева и на 25.05.2023г. сумата от 93.08 лв.

Органът е извел следните изводи: Установило се, че така установеното е по грешка на дружеството/ на негов служител/, породена от липсата на компетентност. Попълненото от служители на търговеца заявление от 03.04.2023г. е входирано, но не е регистрирано в системата на оператора, а заплатената сума от 150 лева като неустойка за прекратяване на договора е взета, но не е отразена по абонатния номер като заплатена.

С горното е ограничено правото на потребителя да прекрати договора си по посочения от него начин, като номерът е останал активен до подаденото от него следващо заявление от 18.04.2023г. за пренос на номера към друг оператор, като са начислявани и недължими суми.

Прието е, че последвалата корекция на грешката не омаловажава допуснатата грешка. Потребителят е бил ощетен веднъж, като му е събрана сума от 150 лева за услуга, която не е регистрирана, и която сума също не е заведена по абонатния му номер. Пренасянето на номера към друг оператор е станало причина да бъде прекратен договорът, а не подаденото заявление от 03.04.2023г., по което реално не са предприети мерки.

Така установеното по фактите е квалифицирано от органа като нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП – търговската практика е нелоялна, когато противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга.

По тези съображения е издадена заповедта, с която е забранена нелоялната търговска практика в указания смисъл.

При така установените факти, съдът, от правна страна приема следното:

Заповедта е издадена от компетентен орган и в предвидената от закона форма, като съдържа следващ се от мотивите диспозитив.

Противно на изложеното в жалбата, не се установиха съществени нарушения в административното производство, които да се довели до ограничаване на правото на участие на жалбоподателя в производството. Видно от данните по делото, констативният протокол от първоначално извършената проверка в офиса, където е осъществено нарушението, е подписан и връчен на служител на дружеството Б. Т.. Нещо повече, дружеството е упражнило правото си на възражение по същия /Становище – л. 35 по делото/. Извън това, съгласно трайно установената съдебна практика, съществено нарушение е това, което ако не беше допуснато, би довело да различен правен резултат. В процесния случай, с оглед събраните по преписката и съответно по делото данни, вкл. след разпит на поисканите и допуснати от жалбоподателя свидетели – негови служители, се установяват факти и обстоятелства, които доказват извършването на нарушение в хода на работата на съответния офис в [населено място].

Правилно е приложен и материалният закон. Не се оспорва факта, че на 03.04.2023г. потребител е входиран заявление за прекратяване на договор, което не е било заведено и регистрирано. Същият е заплатил сумата от 150 лева, която не е била отразена по абонатната му партида.

Последните факти не се оспорват в жалбата, а напротив. Твърденията, които целят да опровергаят наличието на нелоялна търговска практика по посочения текст, са свързани с настъпването на последващи факти посредством действия на служители на дружеството, установили грешката.

Съдът намира горните за ирелевантни относно правнозначимия факт на допуснато поведение на служител, което противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и е възможно да промени съществено икономическото поведение на потребителя, до когото е адресирано.

В процесния случай е налице хипотеза, при която заявката на даден потребител не е регистрирана, но въпреки това е му е събрана сума, която не е и отразена като заплатена. Последното е довело до необходимост от сезиране на КЗП, с оглед което е извършена последваща проверка от дружеството. Фактът, че към датата на заявката – 03.04.2023г. дължимата сума за неустойка по действащ договор би била сходна на заплатената – 147.84 лева – съдът приема за случайност, тъй като от една страна, същата не е станала дължима, поради липсата на регистрация на заявлението за прекратяване на договора, което е предпоставка за заплащането на неустойка за предсрочно прекратяване, а от друга страна – не е и отразена по абонатната сметка.

Споделя се тезата на органа, че на практика прекратяването на договора е станало впоследствие на основание друго и различно заявление и при различна предпоставка – пренос на номер. Изравнянето на сумите по окончателното плащане преди преноса на номера и съответното прихващане на посочената сума от 150 лева също не оправдава поведението на служителя на оператора, тъй като макар и да е ползван номерът в периода между 03.04.2023г. и 18.04.2023г. / от която дата е второто заявление за пренос/, последното не е по вина на потребителя, който е подал надлежно заявление за прекратяването на договора по него, както и е заплатил разхода за това.

Възражението относно характера на принудителната мярка е неоснователно. Същата има освен преустановителен, така и превантивен характер. Същото е и в съответствие с целта на закона. Именно заявеното от процесуалния представител на дружеството, вкл. в подадената жалба, че се касае за човешка грешка, следва да бъде преодоляно от управителните органи на дружеството чрез превенция относно добросъвестността и професионалните компетентности на служителите, предвид забраната на нормата на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП.

По изложените съображения, жалбата следва да бъде оставена без уважение, а оспорената заповед – потвърдена. Не е направено искане за присъждане на разноски от страна на ответника, поради което такива не се дължат.

Воден от горното и на основание чл. 172, ал.2, изречение последно от АПК, съдът РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата от „Йеттел България“ ЕАД срещу Заповед № 931/10.10.2023г. на Председателя на КЗП, с която на дружеството е забранено при упражняване на своята търговска практика да използва нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68г, ал.1 от ЗЗП, а именно – да възпрепятства правото на потребителите да прекратят договорите си, като не отразява в своята сметка подадените от тях заявления за отказ от услуги и заплатени парични задължения.

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

Преписи от решението да се изпратят на страните.

СЪДИЯ