

РЕШЕНИЕ

№ 36785

гр. София, 07.11.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 53 състав, в
публично заседание на 07.10.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Полина Величкова

при участието на секретаря Йоана Владимирова, като разгледа дело номер **5921** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 126 от Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ във вр. с чл. 68л от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

Образувано е по жалба, депозирана от „Йеттел България“ ЕАД срещу Заповед № 4218/ 02. 05. 2025 г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която на дружеството е забранено при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение първо от Закона за защита на потребителите, а именно:

Да предоставя невярна и подвеждаща, съществена за потребителя информация, относно факта, че стоката, ще бъде доставена, като впоследствие търговецът отказва да достави продукта поради изчерпване на същия в рамките на промоционалния период.

В жалбата се сочат подробни аргументи за незаконосъобразност на оспорваната заповед, поради което се иска нейната отмяна.

В съдебното заседание оспорващото лице се представлява от адв. К., която поддържа жалбата и моли същата да бъде уважена.

Ответникът – Председателят на Комисията за защита на потребителите се представлява от юрк. Г., която оспорва основателността на жалбата и моли за нейното отхвърляне.

Административен съд - София град, след като се запозна с доказателствата по делото и становищата на страните, приема за установено от фактическа страна следното:

В Комисията за защита на потребителите е постъпила жалба, в която потребителят е посочил, че на 06. 01. 2025 г. е направил онлайн поръчка през официалния сайт на „Йеттел България“ ЕАД за закупуване на смартфон Iphone 14 на промоционална цена при условия, че преподпише договор

на нов абонаментен план, предложен индивидуално чрез платформата в клиентския му профил. В продължение на седмица от заявяването на поръчката не е имало промяна в нейния статус, като междувременно след многобройни обаждания до Йеттел на номер 123 от него и от съпругата му, е било съобщено, че е необходимо да се изчака. В един от разговорите са били уверени, че поръчката е изпратена, като е предоставен неверен номер за проследяването ѝ. В последващ потребителят е поискал доставката да бъде пренасочена до офис на Йеттел, а не до домашен адрес, както е било първоначално, с цел съкращаване на процеса на изпълнение на поръчката, но в крайна сметка на 14. 01. 2025 г. е получил електронно писмо, че поръчката е отказана.

След като е направил запитване чрез обратната връзка на сайта на Йеттел, на 16. 01. 2025 г. потребителят е получил отговор, че поръчката е отказана, поради липса на наличност на избраното устройство. В жалбата до Комисията е посочил, че устройството следва да е било налично, след като сайтът е дал възможност за поръчка. Твърди се също, че ако устройството с поръчания цвят е било с изчерпана наличност, е следвало да му бъде предложено да замени цвета и поръчката да бъде изпълнена, а не отказана. Потребителят съобщава телефонен разговор, проведен със обслужването на номер 123, от Йеттел е било предложено да направи нова поръчка, но при вече новите условия, които са действали към момента на разговора и които са с по-висока цена на устройството и по-висока такса на абонаментния план. Според потребителя това представлява некоректна търговска практика.

На 29. 01. 2025 г. потребителят е подал искане на имейл и по-късно на 03. 02. 2025 г. в магазин на дружеството за предоставяне на записите от проведените телефонни разговори, съдържащи доказателства за твърденията му. На 12. 02. 2025 г. е получил уведомление по електронна поща, а на 13. 02. 2025 г. - и на хартиен носител, че искането му се обработва.

На 12. 02. 2025 г. по електронна поща е отправил официално предложение към Йеттел за постигане на споразумение, с цел уреждане на спора, като е изложил възникналите проблеми и неудобства, очаквайки да получи компенсация.

Получил е телефонно обаждане от представител на Йеттел на 17. 02. 2025 г., в който му е предложено да направи нова поръчка за същото устройство, а като компенсация му е бил предложен промо код за 50 лв. отстъпка от цената на телефона.

В последващо обаждане от служител на дружеството на 18. 02. 2025 г. потребителят е заявил, че не е съгласен с предложената компенсация, но не е последвал опит от тяхна страна за допълнителни преговори или алтернативно предложение.

В допълнение към жалбата си от 13. 03. 2025 г. потребителят прилага записите от телефонните разговори с представител на Йеттел, инициирани от него към центъра за обслужване на клиенти по повод доставката на поръчката, предоставени му от дружеството.

Потребителят смята, че е бил подведен относно изпълнението на поръчката и желае разглеждано на казуса като нелоялна търговска практика.

Към жалбата са приложени доказателства, в т. ч.:

- Копие от електронно писмо, изпратено до потребителя от [електронна поща] от дата 06. 01. 2025 г. с детайли за направената поръчка от номер 596309, статус на поръчката „Приета за обработка”. Детайли за поръчката: iPhone 14 5G 128GB, Purple, 128 GB, цена 889,99 лв. план Total Unlimited 32.99 специална оферта;
- Копие от електронно писмо, изпратено до потребителя от [електронна поща] от дата 14. 01. 2025 г. с информация, че поръчка #596309 е успешно отказана.
- Копие от електронно писмо, изпратено до потребителя от info@yettel.bg от дата 16. 01. 2025 г., след негово писмено запитване през електронната форма на сайта относно отказаната поръчка, съдържащо информация, че поръчката е отказана автоматично, поради липса на

наличност на желаното устройство;

- Друга кореспонденция с Yettel по повод отказаната поръчка;
- Искане, подадено до „Йеттел България“ ЕАД за предоставяне на разговорите, проведена с представители на дружеството по повод отказаната поръчка;
- Копие от подадено от потребителя до „Йеттел България“ ЕАД искане за предложение за компенсация и уреждане на случая по взаимно съгласие.

С цел събиране на достатъчно информация и доказателства по случая, с писмо на КЗП с изх. № Ц-03- 2210/12. 03. 2025 г. от потребителя е изискано да предостави копие от действащ договор, сключен между титуляра и „Йеттел България“ ЕАД за предоставяне на мобилната услуга, за която е заявена поръчката за преподписване и закупуване на устройство, предмет на жалбата.

С писмо с вх. № Ц-03-2210/13. 03. 2025 г. е постъпило допълнение към жалбата, в което потребителят предоставя Речие на договор за абонаментен план Тотал - копие от Допълнително споразумение към договор за мобилен номер 359893811288 от 27. 04. 2024 г.

Приложил е също и запис на разговорите, проведени с представител на дружеството във връзка с направената поръчка, които са му били предоставени от „Йеттел България“ ЕАД след неговото писмено искане.

Във връзка с жалбата, експерти от дирекция "Защита на потребителите при продажби от разстояние" извършили проверка на предоставените от жалбоподателя факти и обстоятелства. С писмо, изх. № Ц-03- 2210/17. 03. 2025 г., е изискано от дружеството „Йеттел България“ ЕАД да предостави подробна информация относно изложените от потребителя в жалбата факти и обстоятелства.

С писмо, вх. № Ц-03-2210/26. 03. 2025 г. е получено писмено обяснение от дружеството, в което се посочва, че направената от потребителя поръчка е по обявена на 02. 12. 2024 г. търговска оферта, отправена към неограничен кръг от потребители при следните условия:

E-shop*s Christinas /само онлайн/

Устройства и оферта: 2 смартфона, които ще се предлагат с онлайн отстъпка при покупка в кеш и лизинг при комбинирание с планове Total и Total Unlimited; 1 смарт джаджа, която е отстъпена само в кеш.

iPhone 14 128GB

Samsung A35 5G 12GB

SAMSUNG Galaxy Buds FE

Период: 02. 12. 2024 - 07. 01. 2025 г.

В становището изрично е отбелязано, че цената на устройството iPhone 14 128GB от 889.99 лв. и тарифния план, заявени в поръчка № 596309, са били валидни за обявения срок на офертата; а именно: от 02. 12. 2024 г. - до 07. 01. 2025 г.

От дружеството информират, че в деня на стартиране на кампанията: 02. 12. 2024 г., за онлайн магазина са заделени общо 58 броя от код 50998352 в 2001/0014, като всички посочени бройки от продукта са продадени при онлайн покупки. От страна на търговеца е приложена справка, удостоверяваща общия брой на направените в периода на кампанията поръчки: 64, като 58 бр. от продукта, цвят Purple са изпратени към клиенти съгласно приложена информация за фактурирани продукти, като 6 поръчки, включително процесната поръчка № 596309, са отказани. Мобилен оператор изрично отбелязва в становището си, че поръчка № 596309 е канселирана, неизпълнена поради изчерпана наличност на конкретната стока.

От страна на дружеството е предоставена детайлна информация относно направената на 06. 01. 2025 г. в 18:15 ч. от потребителя поръчка, както и справка за наличностите от продукта към същата дата сутринта: 6 броя телефонни апарата цвят Purple. Търговецът информира за

наличието на процес по автоматично обновяване на наличностите на продуктите на сайта, който е настроен да се случва веднъж дневно. Видно от записите в административния панел на сайта за процесния продукт, по времето, което е направена поръчката, е имало един брой наличен. Във връзка с изложените в жалбата обстоятелства, от дружеството информират и за реда и условията за информиране на потребителите при невъзможност за доставка на поръчана, заявена стока, като уточняват, че съгласно вътрешната процедура и правила, в подобни случаи поръчките се отказват служебно, както е процедирано и в конкретния случай, с коментар за недостатъчна наличност. Системата изпраща автоматично съобщение по електронен път на посочен от клиента имейл за комуникация, като в разглеждания случай това се е случило на дата 14. 01. 2025 г., с посочена причина „служебен отказ“ на поръчката.

В допълнение на изложеното, от „Йеттел България“ ЕАД посочват, че заложените на сайта алгоритми технически допускат, когато наличността на едно устройство е 0, то не е налично за продажба и бутоната „Добави в количката“ не е активен. Поради това, в случай че наличността на продукта е била 0 към момента на поръчката, клиентът не би могъл да има възможност да завърши поръчката. При поръчка в сайта по време на checkout няколко пъти се прави проверка дали избраният артикул е наличен, което означава, че клиент не може да добави продукт, който не е наличен като бройка. От дружеството уточняват, че в процесния случай, когато, клиентът прави поръчката, в сайта е имало една налична бройка. Той я завършва на 06/01/2025 в 19.28, а автоматичното обновяване, цитиран по-горе в настоящата в т. 7 е минал в 17:45 и е подал 2 бройки. Предоставено е уточнението; че ако в дадения времеви интервал на заявяване на артикул друг клиент/клиенти е направил/и поръчка за същия модел и цвят устройство, то артикулът се качва/добавя в количката на първия по време поръчал артикула, като е възможно разликата между направените поръчки може да е една секунда.

С оглед изясняване на причините, поради които потребителят не е бил уведомен своевременно за изчерпване наличността на заявеното от него устройство, от дружеството посочват, че поръчката е направена по празничните дни около Коледа и Нова Година, в който период обичайно има повишено търсене и значително нарастване на покупките на мобилни устройства през електронното приложение. Поради тази причина е настъпило и натрупване на подлежащи за обработка поръчки от служителите на Online Delivery Team, което обективно води до увеличаване на технологичния процес на обработка. Също така, по отношение на конкретното устройство е имало засилен потребителски интерес и търсене, като броят на поръчките значително надвишава наличностите. Поради тази причина се е наложило отказването не само на поръчката на конкретния клиент, което отнема време и обективно е невъзможно да се извърши в деня, следващ приключването на кампанията. Във връзка с посоченото, според „Йеттел България“ ЕАД изпратеното уведомление до клиента на 14. 01. 2025 г. е своевременно, като се съобрази обемът на поръчките.

В заключение са посочени предприетите действия за разрешаване на казуса и компенсиране на потребителя. Отправено е предложение за закупуване на искания модел устройство с опция клиентът да се възползва от по-добра цена на същото в рамките на февруарските онлайн предложения - на стойност от 789.99 лв., което е със 100 лева по-ниско от цената, на която клиентът е направил поръчка на 06. 01. 2025 г. Към момента на новото предложение процесното устройство iPhone 14 5G128GB с план Total Unlimited 32.99 BTL е било налично в цветове Midnight, Blue, Starlight, Yellow. На клиента е предоставен промокод SU50WXYL за допълнителни 50 лева отстъпка от стойността на устройството, с валидност до 04. 03. 2025 г. Потребителят не се е възползвал от така направеното предложение в указания срок.

В допълнителен имейл към становището, от „Йеттел България“ ЕАД предоставят криптирани

файлове с разговорите, инициирани от техен служител от отдел „Обслужване на клиенти“ до потребителя.

Случаят се отнася за възникнал спор относно заявена от потребителя онлайн поръчка на устройство Iphone 14 128 GB, цвят Purple на промоционална цена с преподписване на договор чрез сайта на „Йеттел България“ ЕАД и впоследствие отказана от дружеството поради изчерпана наличност на поръчаното устройство, който не е разрешен чрез преговори между страните.

От страна на дружеството са представени доказателства за това, че поръчката, направена от потребителя, е анулирана поради изчерпана наличност на модела в конкретния цвят. Посочен е периодът, в който устройството се е предлагало на преференциална цена, а именно 02. 12. 2024 - 07. 01. 2025 г., общият брой наличности от конкретния цвят, заделени за онлайн магазина - 58 броя, както и постъпилите през он-лайн магазина поръчки за периода на кампанията - 64 броя.

Информацията за периода на кампанията се потвърждава и при отваряне на Каталог на Yettel за м. декември 2024 г. Установява се, че на стр. 8 е налична следната информация: „Онлайн празнични оферти с до -300 лв.“ с публикувани устройства, вкл. Iphone 14 128 GB. В долната част на страницата е публикуван текст: „Офертите са валидни само на Yettel.bg в периода от 02. 12. 2024 г. до 07. 01. 2025 г. или до изчерпване на количествата при сключване на 24-месечен договор за мобилни услуги за посочения абонаментен план и при вземане на устройството в брой или на лизинг за 24 месеца за предложенията със смартфони, и при покупка на устройството в брой или на лизинг за 24 месеца за предложения със смарт аксесоари. Повече инфо на Yettel.bg”

В приложения към становището файл със справка относно постъпилите 64 поръчки на процесния модел устройство се съдържат данни за номерата и датите на поръчките, данни на потребителите, описание на всяка от поръчките и техният статус. От справката се потвърждава, че 58 от поръчките са изпълнени и изпратени до клиентите, 5 броя са отменени по различни причини, отбелязани в таблицата в колона „Cancellation Reason”; Фигурира и поръчката на потребителя от дата 06. 01. 2025 г. в 19:28 ч. с номер 596309, която е последната направена поръчка и единствената, която е изрично отказана с причина “Отказваме поради недостатъчна наличност от избрания продукт”.

В другия приложен файл със заглавие „Продажби SMPOS“ е предоставена информация за фактурираните 58 артикула по съответните обработени поръчки и доставени устройства от процесния модел и цвят. Данните съдържат номер на поръчка, дата и номер на фактура, номер на клиент и имена на клиент.

От приложенията към становището доказателства се установява, че към датата, на която е направена поръчката от потребителя /06. 01. 2025 г./, което е един ден преди обявената крайна дата на промоцията /07. 01. 2025 г./1 продуктът от заявения цвят е бил изчерпан.

Поради това административният орган е приел, че при представянето на промоцията на артикула не е предоставена подвеждаща информация от страна на „Йеттел България“ ЕАД съгласно чл. 68ж, ал. 5 от ЗЗП, а именно поканата за покупка на стоки или услуги да определена цена, като не се посочват разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките или услугите, или на равностойни стоки или услуги на обявената цена за определен период от време и в разумно количество съобразно стоката или услугата, обема на направената реклама за стоката или услугата и предложената цена.

В случая дружеството е отправило поканата за покупка на устройството на промоционална цена с реклама на сайта си, като с оглед предоставената информация за общ брой заделени устройства от конкретния модел и цвят за периода на кампанията, както и на направените поръчки, е осигурило достатъчно количества от артикула за промоционалния период /02. 12. 2024 - 07. 01. 2025/. До самия край на промоцията е имало налични устройства за поръчка през сайта.

Административният орган е направил извод, че по същество спорът касае предоставена от търговеца некоректна информация относно получаването на стоката.

Приел е, че от представите по преписката аудиозаписи на разговорите, инициирани от потребителя до Центъра за обслужване на клиенти на Yettel със запитвания за доставката па поръчката, се установява, че на потребителя е предоставена следната информация:

- В разговор от 09. 01. 2025 г. потребителят съобщава, че поръчката му все още е със статус „приета за обработка” и няма движение по нея; След като предоставя на служителя номера на поръчката, получава информация, че тя се обработва в период от два до шест работни дни;
- в разговор от 13. 01. 2025 г. потребителят съобщава, че поръчката все още не е доставена и че статусът на поръчката не е променен. Получава информация, че тя все още е на статус „изчакване“ и че периодът за доставка е от два до шест дни, като с изчакването може да отнеме повече време. Предоставя му се и номер на товарителницата па куриерска фирма Европът /893811288/, с която да проследи доставката си;
- В повторен разговор от 13. 01. 2025 г. служителят съобщава, че поръчката всеки момент трябва да бъде изпратена. Коментира се и възможност за пренасочване до офис на Yettel, тъй като потребителят заявява, че няма да бъде на посочения адрес за доставка около две седмици. Съобщава се от служителя, че поръчката все още не е обработена и ще бъде предадено на онлайн магазина да се обработи с приоритет;

В разговор от 14. 01. 2025 г. потребителят съобщава, че е получил имейл с информация, че поръчката е отказана. След проверка служителят уведомява, че поръчката е отказана поради изчерпана наличност на устройството. Обсъжда се възможност за друг цвят, но това налага да се направи нова поръчка и при вече различни условия, тъй като промоционалната оферта е изтекла. Комисията е приела, че от посочените разговори се установява, че потребителят се е обърнал към търговеца с искане на информация относно доставката на поръчаната стока, като всеки път му са заявява, че тя ще бъде доставена. По никакъв начин не се споменава, че е възможно апаратът повече да не е наличен.

Дори в единия от разговорите се заявява, че поръчката е изпратена, като му е предоставен и номер на товарителница на куриерска фирма Европът за проследяване на пратката, който при проверка в системата за проследяване на пратки на фирма Европът се оказва, че е невалиден.

В последния разговор, който потребителят инициира към Центъра за обслужване на клиенти на Yettel на 14. 01. 2025 г. и едва след като получава съобщение, че поръчката е отказала, му се предоставя информация, че продуктът е изчерпан.

След отправено впоследствие от потребителя писмено запитване относно отказаната поръчка, получава официален имейл на дата 16. 01. 2025 г., че няма наличност от артикула. Във връзка с възникналите обстоятелства; жалбоподателят е подал и писмено оплакване до Yettel на 03. 02. 2025 г., в резултат на което от Оператора е отправено предложение по телефон за закупуване на искания модел устройство с опция да се възползва от по-добра цена на същото в рамките на февруарските онлайн предложения - на стойност от 789.99 лв., което е със 100 лева по-ниска цена от цената, на която е направил своята поръчка от 06. 01. 2025 г. Към момента на новото предложение процесното устройство iPhone 14 5G128GB с план Total Unlimited 32.99. е било налично в следните цветове Midnight, Blue, Starlight, Yellow. На клиента е бил предоставен и промокод SU50WXYL за допълнителни 50 лева отстъпка от стойността на устройството с валидност до 04. 03. 2025 г.

Горната информация се потвърждава и от проверката на аудио записите, предоставени от оператора, съдържащи инициираните към потребителя разговори с цел разрешаване на спора,

съответно на дати 17. 02. 2025 г. и 18. 02. 2025 г.

В последния разговор от 18. 02. 2025 г. потребителят съобщава, че отказва отправеното предложение с мотива, че предложеното не му се струва достатъчно като компенсация. Уточнява, че все пак държи да получи записите на разговорите, инициирани от него по повод поръчката, които е изискал в жалбата си до оператора.

Комисията, след като е извършила анализ на данните по административната преписка и на информацията, предоставена на клиента в първите три разговора с представител на оператора, в които се потвърждава предстояща доставка на стоката, е приела, че същата е фактически невярна, тъй като в последния разговор от 14. 01. 2025 г., представителят на търговеца съобщава, че артикулът е изчерпан. Потребителят е трябвало отново да позвъни със запитване поради каква причина е отказала поръчката и едва тогава е информиран, че артикулът е изчерпан.

Поради това административният орган е направил извод, че в случая действията на търговеца могат да се определят като заблуждаваща нелоялна търговска практика, която може да изопачи икономическото поведение на потребителя. Приел е, че въпросната практика е заблуждаваща, тъй като ако потребителят беше получил фактически точна и коректна информация относно неналичността на устройството, той би имал възможност да откаже поръчката си и да потърси устройството при друг търговец. В няколкото обаждания, които потребителят завършва със запитвания за доставка на поръчката, не се съобщава, че няма наличност от устройството и той остава с грешното впечатление, че ще бъде доставено.

Воден от предоставената от служителите на оператора информация, че предстои доставка на поръчаното устройство и е въпрос на изчакване, потребителят взема решение да изчака доставката, вместо да потърси промоционална оферта при друг търговец. В ситуацията, в която е бил поставен не е имал такава възможност.

Поради това е прието, че чрез описаните действия търговецът е засегнал икономическите интереси на потребителя или е бил в състояние да засегне икономическите интереси на множество други потребители, поради което е упражнена заблуждаваща нелоялна търговска практика. Според Комисията изискването за добросъвестност и професионална компетентност е, пра изчерпана наличност на продукт, търговецът да осигури точна и своевременно информация на потребителя, така че последният да вземе информирано търговско решение, което търговецът не е направил своевременно.

При тези фактически установявания и мотиви е издадена оспорваната Заповед № 4218/ 02. 05. 2025 г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите, с която на дружеството е забранено при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение първо от Закона за защита на потребителите, а именно да предоставя невярна и подвеждаща, съществена за потребителя информация относно факта, че стоката ще бъде доставена, като впоследствие търговецът отказва да достави продукта, поради изчерпване на същия в рамките на промоционалния период.

В хода на съдебното производство в качеството на свидетел е разпитана Светлата Т., ръководител в отдел „Логистични операции“, което включва и изпращане на онлайн поръчки. Посочила е, че в конкретния случай клиентът е направил поръчката на 6. 01. 2025 г., като е обработена едва на 14. 01. 2025 г., когато е установено, че няма физическа стока по тази поръчка. По повод на проведените телефонни разговори с клиента, свидетелката е посочено, че в периода когато е звънял в кол-центъра оттам са виждали само статус „приета за обработване“. Не са сигнализирали от нейния отзел, че ще започват да обработват поръчката. На 13-14 януари статусът е бил „приета за обработка“ – т. е. не е получил съобщение, че ще му изпращаме поръчката.

При така установеното от фактическа страна, съдът обуславя следните правни изводи:

Жалбата е допустима - насочена е срещу индивидуален административен акт по смисъла на чл. 21, ал. 1 от АПК, подлежащ на съдебен контрол, подадена е в преклузивния 14-дневен срок за оспорване по чл. 149, ал. 1 във връзка с чл. 152, ал. 1 от АПК и от активно легитимирано лице - адресат на акта.

Разгледана по същество, същата е неоснователна.

Оспореният административен акт е издаден от компетентен орган в кръга на предоставените му правомощия, съгласно чл. 68л от ЗЗП. Обжалваната заповед е издадена в предвидената от закона форма, като съдържа изискуемите съгласно чл. 59, ал. 2 от АПК реквизити – наименование на органа, наименование на акта, адресат, фактически и правни основания, разпоредителна част. В заповедта точно е описано в какво се изразява нелоялната търговската практика, която е в разрез с изискванията за добросъвестност и професионална компетентност. Не се установяват съществени процесуални нарушения в административното производство. При издаване на акта административният орган е изпълнил задълженията си по чл. 34, ал. 3, чл. 35, чл. 36 от АПК. Заповедта е издадена след съответно решение на КЗП, в съответствие с изискването на чл. 68л, ал. 1 от ЗЗП. Дружеството е уведомено за започване на административното производство, като му е предоставена възможност да представи становище и доказателства във връзка с постъпилата жалба от потребителя.

Правното основание, на което е издадена оспорената заповед, е чл. 68л, ал. 1 във вр. с чл. 68в, 68г, ал. 4 и чл. 68д, ал. 1, предложение 1 от ЗЗП.

Разпоредбата на чл. 68л, ал. 1 ЗЗП оправомощава председателя на Комисията за защита на потребителите да издаде заповед, с която да забрани прилагането на търговска практика. Предпоставката, при която това правомощие може да бъде упражнено, е наличието на решение на комисията, което установява, че дадена търговска практика е нелоялна. В случая, заповедта е издадена, след като Комисията е установила, че дружеството прилага нелоялна търговска практика.

Разпоредбата на чл. 68в ЗЗП съдържа обща забрана на нелоялните търговски практики, а тази на чл. 68г, ал. 4 от ЗЗП изрично определя заблуждаващата търговска практика като нелоялна. Това означава, че ако процесната търговска практика е заблуждаваща, тя е нелоялна и следва да бъде забранена.

Съгласно чл. 68д, ал. 1 от ЗЗП търговската практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени в ал. 2, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика.

С процесната заповед на дружеството е забранено при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68д, ал. 1, предложение първо от Закона за защита на потребителите, а именно: Да предоставя невярна и подвеждаща, съществена за потребителя информация, относно факта, че стоката, ще бъде доставена, като впоследствие търговецът отказва да достави продукта поради изчерпване на същия в рамките на промоционалния период.

За да е налице визираната от органа нелоялна заблуждаваща практика, следва да е установено, че търговецът предоставя невярна и подвеждаща информация относно доставката на поръчана стока.

От събраните по делото доказателства се установява, че в периода от 9. 01. 2025 г. до 13. 01. 2025 г. потребителят е бил уведомяван, че поръчката още не е обработена и е на статус "изчакване", като по никакъв начин не му е обяснено, че съществува възможност артикулът вече да е изчерпан. Дори напротив, в един от разговорите на 13. 01. 2025 г. потребителят е получил номер на товарителница на куриерска фирма Европът, с която да проследи доставката си, като се оказва, че предоставеният номер на товарителница е невалиден. Установява се, че потребителят се е обърнал към търговеца с искане на информация относно доставката на поръчаната стока, като всеки път му са заявява, че тя ще бъде доставена. Едва на 14. 01. 2025 г. в последния разговор, който потребителят инициира към Центъра за обслужване на клиенти и след като получава съобщение, че поръчката е отказана, му се предоставя информация, че продуктът е изчерпан.

Правилен е изводът на административния орган, че предоставената информация на клиента в проведените разговори в периода от 09. 01. 2025 г. – 13. 01. 2025 г. е фактически невярна, тъй като в последния разговор от 14. 01. 2025 г., представителят на търговеца съобщава, че артикулът е изчерпан.

Потребителят е трябвало отново да позвъни със запитване поради каква причина е отказала поръчката и едва тогава е информиран, че артикулът е изчерпан.

Съдът споделя извода в оспорвания административен акт, че в случая действията на търговеца могат да се определят като заблуждаваща нелоялна търговска практика, която може да промени икономическото поведение на потребителя. Въпросната пратка е заблуждаваща, тъй като ако потребителят беше получил фактически точна и коректна информация относно неналичността на устройството, той би имал възможност да откаже поръчката си и да потърси устройството при друг търговец.

Воден от предоставената от служителите на оператора информация, че предстои доставка на поръчаното устройство ѝ е въпрос на изчакване, потребителят взема решение да изчака доставката вместо да потърси промоционална оферта при друг търговец. В ситуацията, в която е бил поставен, не е имал такава възможност.

Не се споделя твърдението в жалбата, че при издаването на оспорваната заповед са допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила.

На първо място, дружеството е уведомено за депозираната жалба от потребителя с писмо № Ц-03-2210/ 17. 03. 2025 г., ГД „Контрол на пазара“, като на същото е предоставена възможност да депозирана становище, от което същото се е възползвало. Поради това, не е ограничено по никакъв начин правото му да разбере за какво именно нарушение е започнало административното производство, нито е пречатствано правото му да представи доказателства и да се защити.

На следващо място, не представлява и съществено процесуално нарушение непредоставянето на Протокол № 24/ 02. 05. 2025 г. от заседание на Комисията, тъй като мотивите на административния орган изцяло се съдържат в обжалваната заповед.

Съдебната практика е категорична, че съществено процесуално нарушение е това, което ако не бе допуснато, би могло да доведе до различен правен резултат. В конкретния случай обаче такива обстоятелства не са налице, доколкото и в жалбата на „Йетел България“ ЕАД, инициирала настоящото съдебно производство, не се сочат различни доказателства извън събраните в хода на административното производство, които са мотивирали административния орган да издаде оспорвана заповед.

Мотивите на административния орган въз основа на какви обстоятелства е осъществена заблуждаваща търговска практика са ясни, конкретни и последователни са в съответствие с материалния закон.

Изложеното прави оспорената заповед законосъобразна, а жалбата срещу нея – неоснователна.

Предвид изхода на делото и на основание чл. 143, ал. 4 от АПК следва да бъде уважено своевременно направеното от страна на ответника искане за юрисконсултско възнаграждение. Последното съдът определя на 200 /двеста/ лева, съгласно чл. 78, ал. 8 от ГПК във връзка с чл. 37, ал.1 от Закона за правната помощ и чл. 24 от Наредбата за заплащането на правната помощ. Предвид изложеното и на основание чл. 172, ал. 2 от АПК Административен съд – София град, Второ отделение, 53 състав

Р Е Ш И :

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Йеттел България“ ЕАД срещу Заповед № 4218/ 02. 05. 2025 г. на Председателя на Комисията за защита на потребителите.

ОСЪЖДА „Йеттел България“ ЕАД да заплати на Комисията за защита на потребителите сумата от 200 /двеста/ лева, представляваща направените разноски за юрисконсулт.

РЕШЕНИЕТО може да бъде обжалвано с касационна жалба в 14-дневен срок от съобщаването му чрез Административен съд - София град пред Върховния административен съд.

ПРЕПИСИ от решението да се изпратят на страните.

Съдия: