

РЕШЕНИЕ

№ 1598

гр. София, 13.03.2023 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 58 състав,
в публично заседание на 16.02.2023 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Снежанка Кьосева

при участието на секретаря Зорница Димитрова, като разгледа дело номер **10570** по описа за **2022** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл.145 и следващи от Административнопроцесуалния кодекс /АПК/.

Образувано е по жалба на "Спиди" АД, със седалище и адрес на управление в [населено място] срещу Заповед № 794/21.10.2022г. на председателя на Комисията за защита на потребителите /КЗП/.

С жалбата се твърди, че оспорената заповед е издадена при съществено нарушение на процесуалните правила, противоречие с материалния закон и при несъответствие с целта на закона. Сочи се, че е нарушено правото на защита, тъй като формулировката на диспозитива на заповедта не позволява да се разбере по какъв начин се заблуждава средния потребител. Мотивите на заповедта са определени като вътрешно противоречиви и явно непълни. Изложени са и съображения за непълно изясняване на фактите. Оспорва се твърдението за заблуждаваща търговска практика и се обяснява, че дружеството по лесен и достъпен начин информира средния потребител. От фактологията по случая се прави извод, че съдържанието на интернет-страницата няма нищо общо с формиране на волята на потребителя дали да се възползва от услугите на "Спиди" АД. Иска се оспорената заповед да бъде отменена и се претендира заплащане на сторените по делото разноски.

Ответникът с писмено становище оспорва жалбата като неоснователна.

Софийска градска прокуратура не участва в производството.

Съдът, като взе предвид събраните по делото доказателства, прие за установено следното:

На 04.08.2022г. Т. Г. подал жалба в КЗП. Посочил, че на 03.08.2022г. получил доставка от куриерска фирма С., за която платил сумата 9,11 лв. Направил проверка в интернет страницата на куриера и установил, че съгласно действащата тарифа цената на доставката е следвало да бъде 4,15 лв. Поискал обяснение от отдел Рекламации на дружеството но не получил удовлетворяващ отговор.

В издадения фискален бон за доставката на Г. е посочена цената за куриерската услуга - 9,11 лв.

Във връзка с жалбата от "Спиди" АД е изискано становище. С писмо от 30.08.2022г. дружеството посочило, че пратката е изпратена на 02.08.2022г. от подател Р.Х. до офис 335 в [населено място] до получателя Т.Г., за доставка до адрес в [населено място], като цената на услугата е определена коректно в съответствие с действащата Тарифа на пощенския оператор. Указан е начинът на формиране на крайната цена на процесната куриерска услуга: за пратка с измерено тегло 0,180 кг. - базисна цена на доставката - 2,78 лв., надбавка за доставка до адрес - 2,97 лв., такса гориво - 0,95 лв., С. опаковки по желание на подателя - 0,15 лв., тол-такса - 0,04 лв., такса обработка на адрес 0,20 лв., комисионна "Наложен платеж" - 0,50 лв., ДДС 20% - 1,52 лв. или обща стойност - 9,11 лв. с ДДС. В писмото становище също е посочено, че действащата тарифа на дружеството е оповестена на сайта на "Спиди" АД - www.speedy.bg, както и на табла във всеки офис, а за потребителите, които заявяват пратките си чрез модула за самообслужване в интернет, е наличен калкулатор, който при коректно посочено тегло и параметри на пратката изчислява цената на услугата. Записано е, че в тарифата са посочени всички основни и допълнителни услуги, както и всички приложими към тях основни цени, допълнителни такси и надбавки. Със становището в КЗП са представени действащата тарифа на "Спиди" АД и извлечение от системата на оператора за тарифиране на пратката.

Междувременно и експерти от "ЗППР" при КЗП извършили проверка на посочените факти и обстоятелства в жалбата на Т.Г.. В хода на проверката е свалена информация от раздел: услуги, услуги в България, Стандарт 24 часа /505/, - доставки на непалетизирани /пакетни/ пратки на територията на България: промоционална цена до 31.01.2023г. - 2,47 лв. /без вкл. такса гориво и тол-такса/ за пратки до 3,00 кг., изпратени от офис/автомат до автомат. Установено е, че основната цена при Стандарт 24 часа се формира на базата на цените за доставка между офисана С., като клиента има възможност да избере евтина доставка за вземане от адрес или доставка до адрес в зависимост от тегловия диапазон. така за доставка до 3 кг. основната цена е 4,25 лв., за доставка за вземане от адрес - 1,42 лв. и за доставка до адрес - 4,10 лв. Цените са крайни с включено ДДС и такса гориво.

С приложените в преписката разпечатки на тарифата към 03.08.2022г. се установява, че за куриерската услуга на територията на България - "Стандарт 24 часа" - за пратки до 3,00 кг., изпратени от офис/автомат до автомат. клиентът има възможност да избере евтина доставка за вземане от адрес или доставка до адрес в зависимост от тегловия диапазон, като за доставка до 3 кг. основната цена е 3,89 лв., за доставка за вземане от адрес - 1,44 лв. и за доставка до адрес - 4,15 лв. Посочено е, че цените са крайни с включено ДДС и такса гориво и че към цените се начислява надбавка тол-такса. За надбавката тол-такса е посочено, че се прилага при непалетизирани и палетизирани доставяни на територията на България пратк, като за непалетизирани пратки - 0,05 лв. /пратка до 31,5 кг.; 0,12 лв. над 31,5 кг./ и за палетизирани пратки- 0,00372 лв./ км при палети с основа 120x80 см; 0,00552 лв./км.

при палети с основа 120x120 см./.

Със Заповед № 794/21.10.2022г. на председателя на КЗП след взето решение на заседание на КЗП, на "Спиди" АД е забранено да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1, предл. второ /когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител/, във вр. с чл.68д, ал.2, т.4 /по отношение на цената или начина на нейното изчисляване/ от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/ при представяне на информацията за цените за доставка в сайта <https://speedy.bg/>.

Заповедта е съобщена на дружеството жалбоподател на 28.10.2022г. Жалбата е подадена на 10.11.2022г.

ПРАВНА СТРАНА

Жалбата е процесуално допустима. Подадена е в законоустановения срок и от адресат на заповедта.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Оспорената заповед е издадена от компетентен орган по смисъла на чл. 68д, ал.1 от ЗЗП, а именно - председателя на КЗП, правомощията на който 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 посочване на правни и фактически основания за издаването ѝ.

Съдът не констатира при издаването на заповедта да са допуснати съществени нарушения на административнопроизводствените правила. От приложеното по делото писмено становище на жалбоподателя следва извод, че последният е имал възможност да изложи своевременно своите възражения, както и твърдения относно жалбата.

Заповедта съдържа разпоредителна част и правни мотиви, които да аргументират наложената забрана и да обосноват правната квалификация. Налице е съответствие между обстоятелствената част и диспозитива на оспорената заповед, като разпореденото със заповедта изцяло съответства на изложените фактически обстоятелства.

Неоснователни са аргументите за нарушено правото на защита, тъй като формулировката на диспозитива на заповедта не позволява да се разбере по какъв начин се заблуждава средният потребител. Начинът, по който се заблуждава потребителят е посочен в мотивите на заповедта. В мотивите са посочени изложените в жалбата факти и обстоятелства и становището на дружеството жалбоподател. Отразен е и резултатът от извършената от КЗП проверка. Посочени са данни от действащата тарифа и е направен извод, че тарифата е обемна и трудна за възприемане от средния потребител, за когото е сложно да се ориентира в терминологията и спецификата на куриерските услуги. На тази база е прието, че представената по този начин информация поставя потребителите в невъзможност да установят дали цената на услугата е правилно формирана.Изложеното сочи за последователност на изложението и изключва извод за вътрешно противоречие на мотивите.

На жалбоподателя е предоставена възможност да изрази становището си по жалбата и да ангажира доказателства. В мотивите са обсъдени всички доказателства – както представените от страните, така и служебно събраните. Няма неизяснени

обстоятелства. Неоснователно се твърди, че мотивите са непълни, а заповедта е постановена при непълно изясняване на фактите.

Относно съответствието на оспорения акт с материалноправните разпоредби, съдът прие следното:

С оспорената заповед на жалбоподателя се забранява при представяне на информацията за цените за доставка в сайта <https://speedy.bg/> да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, по смисъла на чл.68д, ал.1, пр.2, във вр. с чл.68д, ал.2, т.4 от ЗЗП.

С представените по делото Общи условия на договора с потребителите на неуниверсални услуги, предоставяни от „Спиди“ АД се установява, че дружеството жалбоподател извършва куриерски услуги. Съгласно § 13, т.2 от ДР на ЗЗП "търговец" е всяко физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на потребител като част от своята търговска или професионална дейност в публичния или в частния сектор, както и всяко лице, което действа от негово име и за негова сметка. Според дефиницията, съдържаща се в §13, т.23 от ДР на ЗЗП, „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. Предоставянето на куриерски услуги несъмнено означава „търговска практика“ по смисъла на § 13, т.23 от ДР на ЗЗП.

Съгласно чл.68д, ал.1, пр.2 от ЗЗП търговска практика е заблуждаваща, когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, 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. Информацията за цената или начина на нейното изчисляване е едно от обстоятелствата по ал.1 на чл.68д от ЗЗП /чл.68д, ал.2, т.4 от ЗЗП/. От изложеното следва, че фактическият състав на конкретната заблуждаваща търговска практика, изисква първо да се установи съдържанието на предоставената информация, второ - цялостното ѝ въздействие в състояние ли е да въведе в заблуждение средния потребител, и трето - в състояние ли е да го мотивира да вземе решение, което без това въздействие не би взел. Посочените елементи на фактическия състав следва да са налице кумулативно. Средният потребител е този, който е относително осведомен и в разумни граници наблюдателен и съобразителен.

Понятието „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 /§ 13, т. 28 от ДР на ЗЗП/, "Търговско решение" е всяко решение, взето от потребител за това дали да закупи стока или услуга, за начините и условията за нейното закупуване, дали да извърши цялостно или частично плащане, дали да задържи стоката, или да се разпореди с нея, да упражни правата си, предвидени в договора по отношение на стоката или услугата, независимо от това, дали потребителят решава да предприеме действие или не /§ 13, т.31 от ДР на ЗЗП/ в резултат на отправена "покана за покупка", тоест търговско съобщение, което посочва по подходящ начин, в зависимост от използваното средство за осъществяване на търговско съобщение, характеристиките на стоката или услугата и тяхната цена и което дава възможност на потребителя да направи покупка. /§ 13, т. 29 от ДР на ЗЗП/.

В случая търговецът е предоставил информация за цената на куриерската услуга в сайта <https://speedy.bg/> по такъв начин, че цялостното ѝ представяне заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител. Действително за куриерската услуга Стандарт 24 часа са посочени цените в зависимост от тегловия диапазон, но пак там е посочено, че цените са крайни, с включени ДДС и такси гориво. Същевременно крайната цена се формира от сбора на цените за съответния теглови диапазон и цените за допълнителните услуги при липсата на информация, че таксите за допълнителните услуги ще бъдат начислени към крайната цена. Във фискалния касов бон не са посочени по отделно цените на основната и допълнителните услуги. Посочена е само крайната цена. Начинът на представяне на информацията в сайта <https://speedy.bg/> и липсата на информация в касовия бон за цената на всички такси, надбавки и комисионни са поставили подалият жалбата потребител в невъзможност да установи дали цената е формирана правомерно. Цената е една от основните характеристики на услугата, а така представената информация за цените на услугите в сайта със сигурност е в състояние да мотивира решението на средният потребител, което не би взел без прилагането на търговската практика.

Предвид това съдът приема, че с начинът на представяне на цената и на нейното изчисляване /обемна и трудна за възприемане от потребителя тарифа, съдържаща специфична терминология, без ясно посочен механизъм за формиране на крайната цена/ търговецът е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, като е осъществил състава на нарушението по чл.68д, ал.1, пр.2 във вр. с чл.68д, ал.2, т.4 от ЗЗП. Търговската практика спрямо потребителя е заблуждаваща като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства. Посоченото в раздел: услуги, че основната цена при Стандарт 24 часа се формира на базата на цените за доставка между офиса на С., като клиента има възможност да избере евтина доставка за вземане от адрес или доставка до адрес в зависимост от тегловия диапазон и че цените са крайни с включено ДДС и такса гориво, без да е посочено, че за допълнителните услуги се заплаща допълнителна цена е довело до вземането на търговско решение –заявяване на услугата, което потребителят не би взел без използването на тази търговска практика. Аргумент в тази насока е и подадената жалба от Т.Г..

Предвид изложеното съдът прие, че административният орган е издал оспорената заповед в съответствие с материалния закон. Налице са всички посочени по-горе елементи на фактическия състав на нарушението.

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 за предоставяне на услуги. С оспорената заповед тази цел се осъществява. Не е необходимо поведението на търговеца да се е проявявало многократно. И засягането само на един потребител е достатъчно. По аргумент от легалното определение за търговска практика за наличието на нелоялна търговска практика е достатъчно еднократна проява по смисъла на цитираната разпоредба, а не система или продължителна последователност от такива.

Тъй като деянието не е преустановено, наложената ПАМ ще има преустановително и превантивно действие. Превенцията се свежда до осуетяване на възможността търговецът да използва подобни нелоялни търговски практики в бъдеще. С оглед непосредствената цел за ограничаване на евентуално бъдещо противоправно поведение, ПАМ се прилага чрез забрана да се използва нелоялната заблуждаваща търговска практика.

Предвид изложеното съдът прие, че не са налице основания за отмяна на оспорената заповед. Жалбата е неоснователна.

Ответникът не е претендирал присъждане на разноски, а на жалбоподателя не се следват.

Така мотивиран и на основание чл.172, ал.2 от АПК, СЪДЪТ

Р Е Ш И:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на “Спиди“ АД, ЕИК[ЕИК], със седалище и адрес на управление [населено място] срещу Заповед № 794/21.10.2022г. на председателя на Комисията за защита на потребителите.

Решението може да се обжалва с касационна жалба в 14-дневен срок от съобщаването му на страните пред Върховния административен съд на Република България.

СЪДИЯ: