

РЕШЕНИЕ

№ 19403

гр. София, 19.05.2026 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 52 състав, в
публично заседание на 22.04.2026 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Силвия Димитрова

при участието на секретаря Албена Илиева и при участието на прокурора Цветослав Вергов, като разгледа дело номер **12628** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 203 и сл. АПК, вр. чл.1, ал.1 ЗОДОВ.

Образувано е на основание постъпила искова молба от М. Д. Ц. от [населено място], с която е предявен срещу Комисия за защита на потребителите иск с правно основание чл.1, ал.1 ЗОДОВ за претърпени неимуществени вреди от незаконосъобразното бездействие на ответника да се произнесе по подадена от нея жалба с вх. №Ц-03-7458/18.06.2025 г. в законопредвидения срок, който е изтекъл на 18.07.2025 г., както и след отмяна по съдебен ред с Определение №32546/06.10.2025 г., постановено по адм. д. №9075/2025 г. на АССГ на отказа на Главен директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“ при КЗП да разгледа по същество жалбата, до датата на предявяване на иска. Претърпените вреди са оценени на 2000 лева, равностойни на 1022,58 евро, с твърдение, че са претърпени в периода от 19.07.2025 г. до 02.12.2025 г., като е посочено, че се изразяват в психическо напрежение; чувство на безпомощност и несигурност; нарушено доверие към институциите; стрес и емоционален дискомфорт, породени от продължителното неоснователно непроизнасяне. Твърди се, че поведението на ответника представлява продължително незаконосъобразно бездействие и грубо неизпълнение на съдебен акт от страна на държавен орган. Претендира се и законната лихва върху сумата.

Ответникът, Комисия за защита на потребителите, в представен писмен отговор от процесуалния му представител гл. юристконсулт М. М., е изразил становище за недопустимост, съответно и за неоснователност на предявения иск. Това становище се поддържа и от процесуалния му представител в съдебно заседание гл. юристконсулт П. Б., като подробни съображения са развити в представени писмени бележки. Иска се отхвърляне на предявения иск с доводи, че не са доказани настъпили вреди, както и пряка причинно-следствена връзка с поведението на административния

орган. Претендира се присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

Представителят на СГП счита предявеният иск за недоказан, поради което исковата претенция следва да бъде отхвърлена.

По делото са събрани писмени и гласни доказателства. Приложена е в заверено копие образуваната в КЗП административна преписка.

Съдът, като прецени събраните по делото доказателства, поотделно и в тяхната съвкупност, приема за установено от фактическа страна следното:

От приложените по делото писмени доказателства, съдържащи се в изпратената от ответника административна преписка, е видно, че М. Д. Ц. е депозирала пред КЗП жалба с вх. № Ц-03-7458 от 18.06.2025 г. във връзка със сключен на 06.04.2025 г. договор за потребителски кредит с „Ти Би Ай Банк“ ЕАД с №7200312382998. В жалбата твърди, че е сключила договор за потребителски кредит в размер на 1000 лв., към който автоматично е добавен застрахователен пакет на стойност 1037,40 лв., с което общият размер на кредита е станал 2037,40 лв. Счита, че са налице нарушения на Закона за потребителския кредит и Закона за защита на потребителите, по-конкретно ГПР от 50,94 % е прекомерен и в разрез с добросъвестността при потребителските отношения; застраховката е представена като незадължителна, но е финансирана с кредита, без реален избор; ГПР е изчислен без включване на застраховката, което въвежда в заблуждение относно реалната стойност на кредита; кредитът става предсрочно изискуем автоматично при три вноски просрочие, без предизвестие; в договора е предвидено едностранно прехвърляне на задължението към трети лица, без гарантирано уведомление. С жалбата е направила искания КЗП да извърши проверка на договора и практиките на „Ти Би Ай Банк“ ЕАД, да изиска разяснение относно застраховката и начина на включването ѝ, да разпорежи премахването на застраховката и да постанови необходимите корекции и мерки по чл.149 и сл. ЗЗП. Към жалбата са представени копия от сключения договор за потребителски кредит и приложенията към него.

Във връзка с постъпилата жалба с писмо с изх. №Ц-03-7458 от 07.07.2025 г. по описа на КЗП от „Ти Би Ай Банк“ ЕАД е изискувано представяне на информация и документи по сключения договор за потребителски кредит с №7200312382998 от 06.04.2025 г.

На 24.07.2025г. от „Ти Би Ай Банк“ ЕАД е представено становище по постъпилата жалба.

С Писмо №Ц-03-7458/10.09.2025 г., издадено по повод жалба с вх. № Ц-03-7458 от 18.06.2025 г., Главният директор на Главна дирекция "Контрол на пазара" при Комисията за защита на потребителите е информирал жалбоподателя, че във връзка с подадената жалба са изискани документи и доказателства от „Ти Би Ай Банк" ЕАД, касаещи твърденията в жалбата. В хода на проверката е установено, че договорът е заявен и сключен от нея на 06.04.2025 г., като е подадено онлайн заявление за потребителски кредит в размер на 1000 лв. чрез мобилно приложение, с опция за предварително одобрен лимит на „Ти Би Ай Банк" ЕАД. В рамките на процеса на кандидатстване, преди окончателното подаване на заявлението, е получила по предоставената електронна поща Стандартизиран европейски формуляр (СЕФ), генериран автоматично от системата. В писмото е посочено, че след запознаване с условията по договора същият е бил сключен на 06.04.2025 г. и включва всички необходими и изискуеми по закон реквизити, а именно размер на кредита, срок за погасяване, годишен процент на разходите, обща сума за връщане, както и подробна информация относно лихвите, таксите и правото на отказ, като тези условия са били изложени и предоставени на жалбоподателя предварително, като е имал възможност да ги прегледа и приеме, преди да бъде осъществено усвояването на средствата. Изложено е, че погасителният план към договора предвижда плащането на 60 анюитетни месечни погасителни вноски. На посочения електронен адрес при сключването на договора за кредит са изпратени автоматично договорът, декларация, ОУ и СЕФ. Във всеки един от предоставените в КЗП

документи фигурира и цитираната в жалбата застраховка „Защита на кредита“. Акцентирано е, че потребителската защита е процес, в който следва да участват и самите потребители. Посочено е, на следващо място, че КЗП няма правомощия на съдебна институция досежно разрешаването на спора със сила на пресъдено нещо.

Това писмо е оспорено по съдебен ред пред АССГ, като е образувано адм. д. №9075/2025 г., приключило с Определение №32546/06.10.2025 г. Със същото е отменен отказа на Главния директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“ при КЗП за произнасяне по жалба с вх. № Ц-03-7458 от 18.06.2025 г., обективиран в същото, и преписката е изпратена на КЗП за произнасяне по същата жалба, при съобразяване на мотивите на определението. Видно от отразеното върху определението, същото е влязло в сила на 23.10.2025 г.

След влизане в сила на определението, видно от приложената резолюция от 12.01.2026 г., на тази дата преписката е възложена за работа със срок до 22.01.2026 г. Към същата е приложена докладна записка, изготвена от директор на ГДКП на 21.01.2026 г., в която е прието, че „Ти Би Ай Банк“ ЕАД използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като предоставената от него информация в договор за потребителски кредит №7200312382998 и в СЕФ цената на допълнителната услуга застраховка, е невярна и подвеждаща, прилагането на която има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на търговската практика. Предвид това е прието, че дружеството прилага нелоялна търговска заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1, предл.1, вр. ал.4, вр. чл.68в от ЗЗП, поради което преписката е изпратена за произнасяне от КЗП.

На 27.01.2026 г. от Председателя на КЗП е издадена Заповед №51, с която е забранено на „Ти Би Ай Банк“ ЕАД използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1, предл.1, вр. ал.4, вр. чл.68в от ЗЗП, а именно да предоставя невярна и подвеждаща информация за крайната цена на допълнителната услуга – застраховка, прилагането на която има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на търговската практика. Тази заповед е получена от представител на „Ти Би Ай Банк“ ЕАД на 25.02.2026 г. Няма данни и не се твърди, да е изпращана на ищцата. Същата ѝ е връчена в проведеното на 25.02.2026 г. открито съдебно заседание. Други документи към административната преписка не са приложени.

За установяване на претърпените от ищцата неимуществени вреди по делото са събрани гласни доказателства. Разпитаният в тази връзка свидетел М. И., съжителстващ с нея, заявява, че знае от ищцата за изтеглен от нея кредит, като и че сумата, която следва да върне по него е в много голям размер. Споделила му е, че е подала жалба до КЗП и липсва отговор по нея. Заявява, че във връзка с непроизнасянето поведението на ищцата се е променило през второто полугодие на 2025 г., като промяната се състояла в това, че имало ноци, в които не можела да спи спокойно, ставала често, често говорела за това, че Комисията не се произнася и била по-напрегната. Свидетелят заявява, че по негово лично наблюдение се е променила именно в този период, като му е споделяла за проблема. Според показанията на свидетеля ищцата редовно е погасявала кредита, като не е била търсена от частни или държавни съдебни изпълнители или колекторски фирми. Заявява, че не знае конкретните параметри на кредита, единствено е забелязал, че след непроизнасянето тя била напрегната, стресирана и по-ограничена в социалните контакти. Често му споделяла за проблема и липсата на защита и непроизнасяне от КЗП. Няма информация ищцата да се е обръщала към лекар. Заявява, че през този период ищцата е работила, като в къщи в общуването била малко по-рязка, имала по-напрегнато отношение в нормалните ежедневни битови ситуации. По негови лични впечатления това се дължало на непроизнасянето на Комисията. Свидетелят не заявява

ищцата да му е споделяла, че промените в поведението ѝ се дължат именно на непроизнасяне на комисията.

При така установената фактическа обстановка съдът прави следните правни изводи:

Съгласно чл.7 от ЗОДОВ, искът за обезщетение се предявява пред съда по мястото на увреждането или по настоящия адрес или седалището на увредения срещу органите по чл.1, ал.1 и чл.2, ал.1 от ЗОДОВ, от чиито незаконни актове, действия или бездействия са причинени вредите. Ищцата е постоянен адрес в [населено място], правното основание на иска е чл.1, ал.1 от ЗОДОВ, с оглед на което исковата молба е предявена пред компетентния съд при спазване на правилата за родова и местна подсъдност. Изпълнено е условието на чл. 204, ал.1 от АПК – искът е предявен от лице с надлежна процесуална легитимация и е насочен против ответник, притежаващ характеристиките по чл. 205 от АПК - юридическото лице – Комисия за защита на потребителите, от чието незаконосъобразно бездействие и отменен акт се твърди, че са причинени вредите. Установи се, че отказът на ответника да разгледа по същество отправено до него искане за издаване на административен акт е отменен, поради което по отношение на едното от основанията му е изпълнена разпоредбата на чл.204, ал.1 АПК. Съгласно разпоредбата на чл.204, ал.4 от АПК незаконосъобразността на бездействията се установява от съда, пред който е предявен иска за обезщетение, поради което са налице предпоставките за завеждане на иска и същият е процесуално допустим. Дали е налице твърдяното в исковата молба бездействие и дали същото е незаконосъобразно, са въпроси по същество на спора, а не по допустимост на исковете. Предвид това съдът намира, че доводите на ответника за недопустимост на производството са неоснователни.

Разпоредбата на чл.1, ал.1 ЗОДОВ определя материалноправните предпоставки за ангажиране на отговорността на държавата. Съгласно тази разпоредба държавата и общините дължат обезщетение за вредите, причинени на гражданите и юридическите лица, произтичащи от незаконосъобразни актове, действия или бездействия на техни органи и длъжностни лица при и по повод изпълнение на административна дейност. Съгласно чл.4 ЗОДОВ обезщетение се дължи за всички имуществени и неимуществени вреди, които са пряка и непосредствена последица от увреждането, независимо дали са причинени виновно от длъжностното лице, тоест отговорността на държавата и общините е обективна и безвиновна. За да възникне основание за ангажиране на тази отговорност за вреди, причинени от дейността на администрацията по чл.1, ал.1 ЗОДОВ, следва да са налице в условията на кумулативност следните предпоставки: 1. незаконосъобразен административен акт, отменен по съответния ред, или незаконосъобразно действие или бездействие на орган или длъжностно лице на държавата или общината, установено в хода на производство за обезщетение, при или по повод изпълнение на административна дейност; 2. вреда от отменен административен акт, респективно от незаконосъобразно действие или бездействие и 3. причинна връзка между постановения незаконосъобразен акт и/или незаконосъобразните действия или бездействия и настъпилите вредоносен резултат. При липсата на който и да е от посочените елементи от фактическия състав не може да се реализира отговорността на държавата и общините по реда на чл.1, ал.1 ЗОДОВ.

Настоящият съдебен състав намира, че в случая са доказани предпоставките за основателност на предявения иск по следните съображения:

С подадена от М. Д. Ц. жалба жалба с вх. № Ц-03-7458 от 18.06.2025г. на КЗП във връзка със сключен на 06.04.2025г. договор за потребителски кредит с „Ти Би Ай Банк“ ЕАД с № 7200312382998, доколкото същата е поискала защита на нейни лични права и защитени правни интереси, за КЗП е възникнало задължението да образува производство и да се произнесе по същество с индивидуален административен акт. Като потребител по смисъла на §13, т.1 ЗЗП в

качеството на физическо лице, ползващо услуги, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и като страна по договор по ЗЗП, същата разполага с правото да сезира Комисията именно като специализиран административен орган, който следва да осъществи проверка на изложените от нея факти и обстоятелства съгласно чл.179, ал.1 от ЗЗП, на база на което да направи преценка дали е или не нарушение при сключване на договора за потребителски кредит. В разпоредбата на чл.180, ал.1 ЗЗП е предвиден срокът за произнасяне по подадените до КЗП жалби. Според тази разпоредба когато по жалбата, сигнала или предложението не е нужно да се извършва проверка, компетентният орган е длъжен да разгледа случая и да вземе решение в 14-дневен срок, а в останалите случаи - в едномесечен срок от датата на постъпването на жалбата, сигнала или предложението. При случаи с фактическа или правна сложност срокът за извършване на проверката може да бъде удължен с още един месец. Ал.2 на същия текст предвижда, че решението по жалбата, сигнала или предложението се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица и организации, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му.

При тази законодателна уредба относно разглеждане на подадените жалби, отнесена към настоящия случай, съдът приема, че за КЗП е възникнало задължението да се произнесе по жалбата в едномесечен срок от постъпването ѝ, т.е. до 18.07.2025 г., доколкото административният орган не се е възползвал от възможността си да удължи срока за произнасяне. Липсва такъв акт към административната преписка. След като не се е произнесъл до 18.07.2025 г. с акт по същество, на 19.07.2025 г. е формиран мълчабив отказ.

Доколкото обаче след тази дата е издадено Писмо №Ц-03-7458/10.09.2025 г., съдът приема, че със същото мълчаливият отказ е оттеглен. С отмяна на отказа за произнасяне по същество по жалбата с влязлото в сила на 23.10.2025 г. Определение №32546/06.10.2025 г., постановено по адм. д. №9075/2025 г. по описа на АССГ, безспорно е признато задължението на КЗП да се произнесе по същество по жалбата, поради което преписката му е върната с указания в тази насока. Следователно от датата на влизане в сила на това определение – 23.10.2025 г., за административния орган е започнал да тече законопредвидения едномесечен срок за произнасяне, доколкото друг не е посочен в определението. Безспорно се установи в хода на процеса, а и противното не се твърди от ответника, че в този срок, започнал да тече от 24.10.2025 г. и изтекъл на 24.11.2025 г., както и след това, до датата на предявяване на иска - 02.12.2025 г., освен, че административният орган не се е произнесъл с краен акт по същество, не са предприети и никакви действия за подготовка и издаване на такъв. Следователно в този срок КЗП е бездействала, като това и бездействие е противоправно, доколкото ЗЗП и съдебното определение я задължават да се произнесе по жалбата. Тук следва да се посочи, че непроизнасянето в този срок по разбиране на настоящия съдебен състав не е довело до формиране на мълчалив отказ. Това е така, тъй като непроизнасянето на административния орган се счита за мълчалив отказ в случаите на първоначално подадена от гражданин или организация молба за съдействие, по която няма отговор след изтичане на предвидения от закона срок за разглеждането ѝ. Когато преписката е изпратена на органа за разглеждане след отмяна на издадения от него отказ да разгледа по същество отправеното до него искане, мълчанието му в предвидения за издаването на новия акт срок не представлява мълчалив отказ, а бездействие да изпълни възложеното му задължение.

В обобщение на гореизложеното следва изводът, че в процесния период от 19.07.2025 г. до 02.12.2025 г. са били налице оттеглен мълчалив отказ, отмяна с влязъл в сила

съдебен акт на отказ да бъде разгледано по същество отправено до административен орган искане за издаване на ИАА и незаконосъобразно бездействие на КЗП да се произнесе по подадената жалба. Следователно доказана е първата предпоставка за основателност на предявения иск.

Втората предпоставка за ангажиране на отговорността на КЗП е наличие на претърпяна вреда от страна на ищеца вследствие неправомерното поведение на администрацията. От показанията на разпитания по делото свидетел, лично възприел поведението и състоянието на ищцата през визирания период, се установи, че през този период, посочен от свидетеля като второто полугодие на 2025 г., са настъпили промени в поведението ѝ, изразяващи се в ограничаване на социалните контакти, по-рязко общуване вкъщи, напрегнато отношение в нормалните ежедневни битови ситуации. Същият свидетелства и за настъпило промени в състоянието ѝ, свързани с липсата на спокоен сън, често ставане през нощта и напрегнатост. Заявява също, че често споделяла за проблема – непроизнасянето на КЗП. Съдът дава вяра на показанията на разпитания свидетел, дадени под страх от наказателна отговорност, доколкото същият лично е възприел случващото се, като показанията му са логични и последователни, необорено от другия събран по делото доказателствен материал. С така събраните гласни доказателства съдът приема, че ищцата е доказала настъпването на неимуществени вреди, тревожност и притеснения, довели до описаната по-горе негативна промяна в състоянието и поведението ѝ. Тази тревожност и притеснения съдът намира за напълно обосновани, тъй като непроизнасянето с акт по същество на задължен по закон орган и след влязъл в сила съдебен акт е достатъчно да доведе до чувства на безпомощност и несигурност и нарушено доверие в институциите, което от своя страна обуславя настъпването на неимуществени вреди за ищцата. Предвид това съдът приема, че е доказано настъпването на неимуществени вреди.

Съдът намира, че настъпилите за ищцата вреди са в пряка и непосредствена причинно-следствена връзка с установеното незаконосъобразно поведение на ответника. До този извод се стига предвид установеното със свидетелските показания, че промяната в поведението и състоянието на ищцата е настъпила през второто полугодие на 2025 г., именно в периода, в който сезираният административен орган не се е произнасял с акт по същество по отправената до него жалба. Следователно, искът е доказан на посочените основания и затова и следва да бъде уважен.

По отношение на размера на претърпените вреди, следва да се вземе предвид интензитета на вредите, които се установи, че са претърпени, продължителността на претърпяването им и личността на ищеца. В тази връзка съдът съобрази, че продължителността е кратка, около 4 месеца и половина, както и че не се установи изпитваните напрежения и тревожност да са довели до сериозни негативни промени в състоянието и поведението на ищцата. От свидетелските показания се установи, че не се е наложило да търси лекарска помощ. Освен това съдът намира за основателни доводите на ответника, че за промяната в поведението и състоянието ѝ принос може да има и поведението на „Ти Би Ай Банк“ ЕАД при сключване на самия договор за кредит, защита по отношение на който е потърсила от КЗП. Видно е от доказателствата, че при усвоен кредит в размер на 1000 лева, за нея е възникнало задължение да върне 2027,40 лева с оглед автоматично добавения застрахователен пакет. Предвид това съдът приема, че сумата от 300 евро е справедлива, за да обезщети неимуществените вреди, които Ц. е претърпяла от неправомерното поведение на администрацията.

Претендираният размер от 2000 лв., равностойни на 1022,58 евро е необосновано завишен, тъй като нито продължителността, нито интензитетът на вредите е бил в по-висока степен, за да обоснове обезщетение в предявения размер. Поради това, искът до пълния претендиран размер следва да бъде отхвърлен като неоснователен и недоказан. Предвид основателността на исковата претенция за претърпени неимуществени вреди, основателен е иска за заплащане на законната лихва, считано от датата на предявяване на иска до окончателното изплащане на сумата.

Въпреки този изход на спора разноски на ищцата не следва да бъдат присъждани, тъй като такива не са претендирани от нея.

Съдът намира за основателно своевременно направеното от пълномощника на ответника искане за присъждане на разноски за юрисконсултско възнаграждение. Определено съобразно разпоредбата на чл.10, ал. 4 от ЗОДОВ в размер на 102,26 евро съгласно чл. 24 от Наредбата за заплащането на правната помощ, във вр. с чл. 37, ал. 1 от Закона за правната помощ, и изчислено съобразно с отхвърлената част на исковата претенция, дължимото от ищцата юрисконсултско възнаграждение възлиза на 72,26 евро.

Водим от гореизложеното Административен съд София-град, II отделение, 52-и състав,

РЕШИ:

ОСЪЖДА Комисия за защита на потребителите **ДА ЗАПЛАТИ** на М. Д. Ц. от [населено място] сумата от 300,00 /триста/ евро, представляваща обезщетение за претърпени неимуществени вреди за периода от 19.07.2025 г. до 02.12.2025 г., вследствие на оттеглен мълчалив отказ да се произнесе по подадената от нея жалба с вх. №Ц-03-7458/18.06.2025 г., отменен по съдебен ред с Определение №32546/06.10.2025 г., постановено по адм. д. №9075/2025 г. на АССГ на отказа на Главен директор на Главна дирекция „Контрол на пазара“ при КЗП да разгледа по същество жалбата и незаконосъобразното бездействие на Комисията да разгледа по същество подадената от ищцата жалба вх. №Ц-03-7458/18.06.2025 г. след отмяна на отказа, до датата на предявяване на иска, ведно със законната лихва, считано от датата на предявяване на иска – 02.12.2025 г., до окончателното изплащане на сумата.

ОТХВЪРЛЯ иска в останалата част за разликата до пълния претендиран размер от 2 000 лева, равностойни на 1022,58 евро.

ОСЪЖДА М. Д. Ц. от [населено място] **ДА ЗАПЛАТИ** на Комисия за защита на потребителите сумата от 72,26 евро /седемдесет и две евро и 26 евроцента/, направени разноски за юрисконсултско възнаграждение.

Решението подлежи на обжалване пред ВАС в 14-дневен срок от уведомяване на страните, на които на основание чл.138,ал.3 АПК да се изпрати препис от същото.

СЪДИЯ: