

Протокол

№

гр. София, 12.10.2026 г.

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 48 състав, в
публично заседание на 12.10.2026 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Калина Пецова

при участието на секретаря Евгения Стоичкова, като разгледа дело номер **9675** по описа за **2026** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

На именното повикване в 11,06 часа /при спазване на процедурата по чл. 142, ал. 1 ГПК във вр. с чл. 144 АПК/ се явиха:

ЖАЛБОПОДАТЕЛЯТ РУАЛ ТРАВЕЛ ООД – редовно уведомен за днешното съдебно заседание, се представлява от адв. К. с пълномощно по делото.

ОТВЕТНИКЪТ В. ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ / КЗП / – редовно уведомен за днешното съдебно заседание, се представлява от юрк. С. и юрк. Г. с пълномощно по делото.

Страните (поотделно): Да се даде ход на делото.

СЪДЪТ намира, че страните са редовно уведомени, и не са налице процесуални пречки за даване ход на делото в днешното съдебно заседание и

О П Р Е Д Е Л И:

ДАВА ХОД НА ДЕЛОТО.

ДОКЛАДВА, че делото е образувано по жалба от „Руал травел“ ООД срещу Заповед № 527 от 02.07.2026г. на В. Председателя на Комисията за защита на потребителите / КЗП/, с която е разпоредено прекратяване на нелоялна търговска практика от дружеството.

адв. К.: Поддържам жалбата. Да се приеме преписката, но тя е непълна. Представям допълнение към възражението си към жалбата и писмени доказателства под опис, с копие за ответника. Видно от доказателствата представени днес, в тях се съдържа пълна информация за тази допълнителна екскурзия. Моля да допуснете разпит на един свидетел относно изготвянето на програмата за тази

екскурзия, който вода в днешното съдебно заседание.

юрк. С. и юрк. Г.: Оспорваме жалбата. няма да сочим нови доказателства. Нямаме доказателствени искания. Не възразяваме за допускането до разпит на водения свидетел. Да се приемат днес представените доказателства. Моля за срок да се запознаем с днес представените доказателства и да вземем становище по тях.

По доказателствата СЪДЪТ

О П Р Е Д Е Л И:

ПРИЕМА към делото административната преписка.

ПРИЕМА към делото днес представените писмени доказателства под опис.

СЪДЪТ намира, че следва да уважи доказателственото искане за разпит на един свидетел.

СЪДЪТ ПРИСТЪПВА към разпит на свидетеля А., която бе въведен в залата.

СНЕМА самоличността на свидетеля:

А. Ц. А. на 21 години, без дела и родство, неосъждана; служител в дружеството РУАЛ ТРАВЕЛ ООД

ПРЕДУПРЕДЕН за наказателната отговорност за лъжесвидетелстване по чл. 290, ал. 1 от НК, свидетелят обеща да каже истината.

Разпит на свидетеля А., който на зададени въпроси, отговори следното:

Свидетелят: Работя в дружеството от 5 години, като отговарям за пътническото бюро и изготвянето на мениджър пакетите, които се качват в интернет сайта на дружеството. В момента в който управителите изготвят програмите, те се качват в сайта на дружеството, то представляват оферта за екскурзията, включва информация, всички допълнителни услуги, всичко което се предлага към програмата. Тя е свързана с резервирането, първо се изготвя офертата, клиентите виждат всичко, стойността на офертата, стойности на допълнителни услуги, къде ще пътуват, кога, какво ще се посещава като обекти, ден по ден. Когато се резервира въпросната дестинация се получава всичко като информация, какво влиза в цената и допълнителни услуги и отделно има услуги, които може да избере, само се преценява за допълнителните услуги какво ще избере клиента, не може да се избира само за основният пакет, като се избере се получава договор с информация какво ще заплати, виждат се всички услуги, които са избрани, като пакета включва в основната цена и медицински услуги, застраховки, но ако няма места, не може да се запише за допълнителните услуги. Към момента на приключване на резервацията и получаване на договора в генериран вид, клиента вижда всички услуги, които е потвърдил. Всичко се генерира като файл, който пристига при нас и при пътуващият. При получаване на договора се заплащат 50%, преди 30 дни от датата на отпътуването се заплаща цялата сума, ако се запише 10 дни преди тръгването се заплаща цялата сума. Преди отпътуване - 7 дни се получава конкретна информация, самолетни

билети или ел. разпечатка на самолетните билети, които получават на летището, получават програма за самото пътуване, информация за хотелите където ще се настанят, аз изпращам тази информация. Спомням си за възникнал проблем с екскурзията от 08.04.2026 г. за М. -Б. – В., за тази програма бяха за цялата година 11 дати. Между 40-45 като брой хора пътуват като група. Проблемата стана в първата група на 05.04.2026г. последният ден преди да се приберат се обади една клиентка, която каза че не е посетила „С. Фамилия“, както е описано в нейната програма, която аз съм изпратила на нея 7-дне преди да тръгне. Направи се проверка в програмата и се установи, че е имало грешка в програмата. Установи се, че аз съм изпратила грешна програма за посещението на „С. Фамилия“, реално програмата се промени тази година, че допълнителната услуга, която те заявяват преди да платят, не включва посещение на „С. Фамилия“ вътре. Дали сме грешна програма, защото съм дала образец от миналата година, където се посещава вътре, бях се върнала от майчинство преди това и не се бях запознала с факта, че има изготвена нова програма. В момента има такава услуга допълнителна, която се нарича програма „Парка Г. и С. Фамилия“ с екскурзовод на посещението на парка е екскурзоводска беседа, обясняваща декорацията и кулите на фасадата на „С. Фамилия“. Когато установих това, се взеха веднага мерки, за всички следващи групи програмата се оправи и в самият договор като цяло се описва как се провежда програмата, както се изпълнява на място. Кorigира се програмата, която се изпраща 7-дни преди отпътуването. На групите, които отпътуват на 5 и 8 беше казано за объркването и се предостави информацията, като компенсация получиха, които бяха платили за допълнителната услуга се заплати сума от 60 евро отстъпка за следваща екскурзия като ваучер, повечето заявиха, че ще използват този ваучер при следващата екскурзия. Такъв подобен случа в моята практика не е имало.

Свидетелят: Получават информация, в тази конкретна резервация, за всяка една допълнителна услуга, като включва, посещение, обиколка, всичко се пише в договора и се представя в писмен вид тази информация, на която се подписват и плащат депозит. Разлика между договора и програмата, която получават 7-дни преди тръгването няма.

Поради липсата на въпроси СЪДЪТ приключва разпита на св. А.

Страните (поотделно): Няма да сочим нови доказателства. Нямаме доказателствени искания.

СЪДЪТ, като взе предвид липсата на доказателствени искания, намира делото за изяснено от фактическа страна, поради което

О П Р Е Д Е Л И:
ДАВА ХОД НА ДЕЛОТО ПО СЪЩЕСТВО

адв. К.: Моля да уважите жалбата по подробни съображения изложени, както в жалбата така и в допълнението. Заповедта страда от фактически празноти, които е следвало да се установят от органа. Моля за срок за писмени бележки. Претендирам направените разноси по делото съгласно списък, който представям

юрк. С. и юрк. Г.: Моля да постановите решение, с което да потвърдите процесната Заповед № 527 от 02.07.2026г. на В. Председателя на Комисията за защита на потребителите /КЗП/, като правилна и законосъобразна. Моля за срок за писмени бележки.

СЪДЪТ дава възможност на страните в 10-дневен срок от днес да представят писмени бележки.

СЪДЪТ ОБЯВИ, ЧЕ ЩЕ СЕ ПРОИЗНЕСЕ С РЕШЕНИЕ.

Протоколът е изготвен в съдебно заседание, което приключи в 11,27 часа.