

РЕШЕНИЕ

№ 38365

гр. София, 18.11.2025 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 58 състав, в
публично заседание на 30.10.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Снежанка Кьосева

при участието на секретаря Зорница Димитрова, като разгледа дело номер **8255** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл.145 и следващи от Административно-процесуалния кодекс /АПК/.

Образувано е по жалба на „А1 България“ ЕАД, с адрес в [населено място], чрез юрк. Ш., срещу Заповед № 4868/22.05.2025г. на председателя на Комисията за защита на потребителите /КЗП/, с която на основание чл. 68л, ал.1, във вр. с чл.68в, във вр. с чл.68з, пр.3, във вр. с чл.68и, т.4 от Закона за защита на потребителите /ЗЗП/, 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 и решение на Комисията съгласно т.1 от протокол № 27/21.05.2025г., е забранено на жалбоподателя да използва нелоялна агресивна търговска практика, по смисъла на чл.68з, пр.3, във вр. с чл.68и, т.4 от ЗЗП, а именно: да отказва да приема отправените от потребителите писмени волеизявления за прекратяване на договори.

С жалбата се претендира отмяна на оспорената заповед като незаконосъобразна с твърдения, че са налице основанията по чл.146, т.3, 4 и 5 от АПК като не е налице твърдяната нелоялна търговска практика. Сочи се, че твърденията на органа, че жалбоподателят отказва да приема отправени от потребителите волеизявления за прекратяване на договори са неверни и не се подкрепя от доказателствата. Застъпва се становище, че фактичката обстановка не е описана ясно и не съответства на действителността, както и че така описани фактите не сочат на нарушение на чл.68з, пр.3 вр. с чл.68и, т.4 от ЗЗП. Твърди се, че предварително изготвените заявления на бланка на дружеството са за улеснение на титуляра на договора, но не са задължителни. По подробно изложени съображения се иска отмяна на оспорения акт. Претендира се присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

В съдебно заседание жалбоподателят, не се представлява.

Ответникът - председателят на Комисията за защита на потребителите, чрез юрк. Г. оспорва жалбата. В представено писмено становище от 06.10.2025г. /л.51/ излага съображения по неоснователността на жалбата. Претендира присъждане на юрисконсултско възнаграждение. Прави възражение за прекомерност на разноските на жалбоподателя.

Софийска градска прокуратура не взема участие в производството.

Съдът, като обсъди релевираните с жалбата основания и прецени събраните по делото доказателства, намира за установено следното от фактическа:

Производството пред КЗП е започнало, във връзка с постъпила жалба от А. А., срещу „А1 България“ ЕАД с вх. № В-03-569/19.03.2025г. /л.22/, в която е посочено, че на 18.03.2025г. жалбоподателят посетил офис на дружеството, находящ се в [населено място], за да подаде заявление за прекратяване на договора при неговото изтичане на 05.04.2026г. за телекомуникационни услуги – интернет и телевизия, но служителката категорично отказала да приеме заявлението и да го входи. Отказът бил мотивиран с това, че договорът не е изтекъл и това заявление следва да се приеме като едномесечно предизвестие. А. А. приел това като нелоялна, агресивна практика от страна на оператора, с която ограничава правото му да прекрати договора след изтичане на срока му, без да заплаща допълнителна такса, като предизвестие.

На 21.03.2025г. по повод на жалбата, от служител на КЗП, е извършена проверка в търговски обект на „А 1 България“, находящ се в [населено място], [улица], в който на потребителя А. А. на 18.03.2025г. било отказано приемането на заявление за прекратяване на договора. За проверката е съставен Констативен протокол № К-2773786/21.03.2025г. /КП/. В КП е записано, че по време на проверката служителка, представила се с имената М. Д. в присъствието на съставителя на протокола и свидетеля Н. Й. отказала на потребителката К. Д. А. да приеме физически заявление за прекратяване на договора за доставка на телекомуникационна услуга. Записано е също, че договорът на А. А., съгласно представените документи изтича на 25.04.2025г.. КП е подписан от съставителя, свидетеля Й., потребителя К.А. и Г. Л. – управител на обекта, в който е извършена проверката. На последните три реда, изписани с текст на страница №2 към КП, е записано: „Не съм съгласна с горе описаните действия от страна на служителите на офиса на А1“, без да е посочен автора на текста.

В преписката е приложено и становище /л.63/ на Д. С. – експерт /прието с протокол от 07.04.2025г. – л.61/, с което е предоставена информация кога може да бъде прекратен договор, сключен с А1 съгласно Общите условия /за телевизия, за интернет и за мобилни услуги/, както и че на 21.03.2025г. са подадени писмени заявления в свободен текст от А. и А., които се разглеждат, но заявленията ще бъдат приети като едномесечно писмено предизвестие и договорите ще бъдат прекратени без неустойки. Посочено е също, че на 19.03.2025г. не е отказано приемането на заявление за прекратяване, подадено от А., а му е предложен избор на един от вариантите за подаване на заявление за прекратяване /в свободен текст или заявление-бланка/, както и му е предоставена информация, че договорът може да се прекрати с едномесечно предизвестие, при което той е отказал регистрацията на заявлението и е напуснал търговския обект.

На 21.05.2025г. е проведено редовно заседание на КЗП, на което е разгледана докладна записка от И. А. – главен директор на ГД“Контрол на пазара“, касаеща подадената от А.А. жалба и извършената в тази връзка проверка. Комисията единодушно е решила, че чрез действията си дружеството жалбоподател прилага нелоялна, агресивна търговска практика, както в случая с А.А., така и в случая, констатиран при извършване на проверката по жалбата.

Административният орган сочи в процесната заповед, че с отказа от физическо приемане и

входирание на заявлението за прекратяване на договора, както и на всякакъв друг документ, подаден от потребител, във връзка с предоставена му услуга, търговецът възпрепятства упражняването на права от страна на потребителя, предоставени му по договора. Приел е, че в процесния случай поведението на търговеца е неправомерно, тъй като уврежда икономическия интерес на потребителя. С отказването да приеме заявление за прекратяване на договор, потребителят е принуден да заплаща разходи за услуги, което води до неоправдани разходи за него. Предвид това КЗП е приела, че дружеството „А 1 България“ ЕАД е упражнило нелоялна агресивна търговска практика чрез действия по смисъла на чл.68з, пр.ІІІ във вр. с чл. 68и, т. 4 от ЗЗП и я е забранила.

Оспорената заповед е съобщена на жалбоподателя на 23.06.2025г./л.56/.Жалбата е подадена на 07.07.2025г. /л.12/ и е регистрирана на 08.07.2025г. /л.5/.

Жалбоподателят е представил две извадки от системата за заведени искания за прекратяване на договор, подадени съответно от А. А. и от К. А. и двете с дата 21.03.2025г. /л.8 и л.9/.

ПРАВНА СТРАНА

Жалбата е допустима. Подадена е срещу индивидуален административен акт, в преклузивния срок за оспорване и от активно легитимирано лице - адресат на акта и при наличие на правен интерес от оспорването.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Актът е издаден от компетентен административен орган - председателят на Комисията за защита на потребителите като компетентността му следва от разпоредбата на чл.68л, ал.1 от ЗЗП, която предвижда, че когато Комисията за защита на потребителите установи, че търговската практика е нелоялна, председателят на Комисията издава заповед, с която забранява прилагането на търговската практика.

Заповедта е издадена в писмена форма, с посочени фактически и правни основания.Точно са описани установените факти и доказателствата, от които се установява правната квалификация на извършеното нарушение.

При постановяване на обжалвания административен акт не са допуснати нарушения на административнопроизводствените правила, които да бъдат определени като съществени и които да мотивират неговата отмяна. Съгласно установената съдебна практика, нарушенията на административнопроизводствените правила следва да се определят като съществени единствено в случаите, когато при недопускането им би се достигнало до различен резултат от проведеното производство.

Не е допуснато нарушение и на материалния закон. Съгласно чл.68г, ал.1 от ЗЗП търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители. Според чл.68г, ал.4 от същия закон нелоялни са заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68д – 68к, а с нормата на чл.68в от ЗЗП се забранява императивно използването на нелоялните търговски практики. Чл. 68з определя, че търговската практика е агресивна, когато от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, и поради използването на тормоз, принуда, включително използването на физическа сила или злоупотреба с влияние, следва, че тя променя или е възможно да промени съществено свободата на избор или поведението на средния

потребител по отношение на стоката или услугата, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на тази търговска практика. Процесната заповед е издадена с правно основание чл.68и, т.4 от ЗЗП, според която разпоредба при извършването на преценка дали при използването на дадена търговска практика се прилага тормоз, принуда, включително физическа сила или злоупотреба с влияние, се вземат предвид налагането на всякакъв вид прекомерни и несъответстващи на целта извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правата си по договора, включително правото си да прекрати договора или да избере друга стока или услуга или друг търговец. Законът изрично определя такова поведение като самостоятелна форма на агресивна търговска практика.

В случая е налице търговска практика по смисъла на легалната дефиниция на понятието, дадена в § 13, т.23 от ДР на ЗЗП, съгласно която това 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. От събраните по делото доказателства се установи, че жалбоподателят използва нелоялна агресивна търговска практика, тъй като е отказал да приеме отправено писмено волеизявление за прекратяване на договор, предявено на 18.03.2025г. от А.А. и на 21.03.2025г. /по време на проверката/ от К.А.. Установи се, че пречки са създавани чрез разясняване на други възможности за потребителите, различни от желанието им за прекратяване на договора чрез подадените заявления. Съгласно т.7.8 от сключения между А.А. и А1 договор /л.26/ действието на договора за услугите може да се прекрати от абоната с едномесечно писмено предизвестие до А1, а при липса на предизвестие за прекратяване и съответно при липса на изрично писмено съгласие от абоната относно условията за продължаване след изтичане на срока, ползването на услугите продължава за неопределен срок при същите условия и може да бъде прекратено по всяко време с едномесечно писмено предизвестие без неустойки. Към 18.03.2025г. срокът на договора не е бил изтекъл, а и А.А. не е имал желание да продължава действието му след изтичане на срока, поради което търговецът е следвало да приеме предявеното му на 18.03.2025г. заявление за прекратяване на договора. Решението, за това по какъв начин ще разгледа това заявление – като искане за предсрочно прекратяване, като предизвестие или като искане за прекратяване, считано от датата, на която изтича срокът на договора е волеизявление, което следва да се обективира в документ, който да се съобщи на А.. Отказът да се приеме заявлението е принуда за вземане на друго решение, свързано със загуба на време и финансови загуби. Разясняването на други възможности не може да служи като оправдание за неприемане на заявления за прекратяване на договора. И двата установени случаи касаят идентичен отказ за неприемане на заявление за прекратяване на договора за услуга, което съдът намира, че отговаря на определението за агресивна търговска практика, използвана от жалбоподателя, чрез създаване на прекомерни и несъответстващи на целта извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правото си да прекрати договора.

Както до приключване на административното производство, така и на съдебното жалбоподателят не ангажира доказателства, с които да обори твърденията на А.А. в подадената в КЗП жалба. Търговецът е представил становище за отказ за приемане на заявление, направен на 19.03.2023г. и за 21.03.2025г., но не и за дата 18.03.2025г., за която е жалбата на А.А.. Отказът да се приеме подаденото от К.А. заявление е отразен в КП, съставен на 21.03.2025г. за извършената проверка. КП е подписан от проверяващия, от свидетел на проверката и от потребителя К.А.. Ако се приеме, че отразеното в КП несъгласие е записано от управителя на проверявания обект, поради това, че не е конкретизирано, не може да се установи с какво точно не е съгласен. От друга страна с писменото си становище експертът Д.С. потвърждава жалбата на потребителя А.А., относно

това, че са му предложени други варианти за подаване на заявление за прекратяване на договора, различни от посочените от него, които той не е приел. Фактът, че заявленията на А.А. и на К.А. са регистрирани на дата 21.03.2025г. /без посочен час на регистрацията/ не опровергава констатациите в КП. Най-вероятно заявленията са приети след приключване на проверката. Не се събраха доказателства за заинтересованост или други обстоятелства, изключващи верността на отразените факти в КП, поради което съдът го кредитира като годно доказателство. Предвид изложеното жалбата е неоснователна и следва да се отхвърли. При този изход на спора основателна е претенцията на ответника за присъждане на разноски за юрисконсултска защита. Искането за разноски на жалбоподателя е неоснователно. Така мотивиран и на основание чл.172, ал.2 от АПК, СЪДЪТ

Р Е Ш И:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „А1 България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК], със седалище и адрес на управление в [населено място] срещу Заповед № 4868/22.05.2025 на председателя на Комисията за защита на потребителите.
ОСЪЖДА „А1 България“ ЕАД, ЕИК[ЕИК] да заплати на Комисията за защита на потребителите сума в размер на 100,00 лева, разноски по делото.
Решението подлежи на обжалване с касационна жалба в 14-дневен срок от съобщаването му на страните чрез Административен съд – София – град пред Върховен административен съд.

СЪДИЯ: