

РЕШЕНИЕ

№ 25464

гр. София, 29.11.2024 г.

В ИМЕТО НА НАРОДА

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 50 състав,
в публично заседание на 29.10.2024 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Мария Бойкинова

при участието на секретаря Ива Лещарова, като разгледа дело номер **4665** по описа за **2024** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

Производството е по реда на чл. 145 – чл. 178 от Административно-процесуалния кодекс (АПК), във връзка с чл. 68л, ал. 1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

Образувано е по жалба на „Виваком България“ ЕАД срещу заповед № 685/12.07.2023 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите, с която се забранява на дружеството прилагането на търговска практика, определена като нелоялна, заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, пр. 1 вр. чл. 68г, ал. 4 от ЗЗП, а именно да премълчава информация относно видовете устройства, с които би могла да се ползва услугата EON TV mobile.

В жалбата са изложени доводи за незаконосъобразност на обжалваната заповед. Твърди се, че на интернет страницата на Виваком е публикувана подробна информация за условията за ползване на услугата на EON TV mobile, поради което и действията от страна на дружеството не могат да се квалифицират като премълчаване на информация. Поддържа се тезата, че в административното производство не са преценени правилно събраните доказателства, което е довело до необоснованост на оспорения административен акт. Изложени са оплаквания, че от страна на КЗП не е направена проверка дали са постъпвали същите оплаквания от други потребители или става въпрос за единичен случай. Жалбоподателят твърди, че не е уведомен за започналото административно производство, което е засегнало и ограничило правото му на защита. Излага доводи, че липсва разпоредителна част в обжалваната заповед, което е съществено нарушение и представлява самостоятелно основание за отмяната

й. В заключение моли заповедта да бъде отменена, като постановена в нарушение на материалния и процесуалния закон. Претендира присъждане на юрисконсултско възнаграждение.

В съдебно заседание жалбоподателят „Виваком България“ ЕАД, редовно призован, се представлява от юрк. Т., която поддържа жалбата. В представени писмени бележки подробно излага съображения за законосъобразност на обжалваната заповед.

Ответникът – Председател на Комисия за защита на потребителите, със съпроводително писмо с което е представил административната преписка по жалбата е изложил становище за неоснователност и недоказаност на същата. Претендира разноски за юрисконсултско възнаграждение.

Административен съд София - град, след като обсъди релевираните с жалбата основания, прецени становищата на страните и събраните по делото доказателства, намира за установено следното от фактическа страна:

Административното производство е започнало във връзка с жалба/сигнал с вх. № С-03-6071/20.12.2022 г, подаден С. Г. Д., с оплакване, че на основание сключения договор с „Виваком България“ ЕАД за услугата EON TV Mobile не може да използва същата на избраното от него устройство TV BOX. Посочил, е че поради невъзможност да регистрира устройството е провел разговор по линията за обслужване на клиенти, в който на жалбоподателя е обяснено, че TV BOX не може да бъде признат за мобилно устройство, а се отчита като телевизор и затова няма как да бъде регистриран и съответно потребителят няма да може да използва услугата чрез това устройство. В допълнение към сигнала в КЗП жалбоподателят уточнява, че ползва и услугата IPTV и допълнително заплаща EON TV mobile, за да може да използва услугата, когато не е на основния си адрес. Позовал се е на публикуваната на сайта на дружеството информация, съгласно която „EON TV ви позволява да гледате на живо всички ваши любими телевизионни канали на широка гама устройства, включително смартфони, таблети, лаптопи / PC MAC/“. По горните съображения потребителят счита, че не става въпрос за техническа неизправност, а за преднамерено ограничаване на използването на такива устройства от страна на Виваком, тъй като същото не е било изрично описано в условията на договора или на страницата на компанията.

Не се спори между страните, че на 25.07.2022 г. потребителят е сключил допълнително споразумение по оферта „Комбинирай и спести“ за VIVACOM FiberNet 500 и интерактивна телевизия на пакет VIVA IPTV 2L+ с допълнителен пакет EON Mobile TV, с краен срок на договора 25.07.2024 г.

Във връзка със сигнала е извършена проверка и е съставен Констативен протокол № 2757940/21.12.2022 г. в офис на Виваком, находящ се в [населено място], [улица], мол „С.“, в хода на която се установява, че в търговския обект няма и не се предоставя никаква информация с какви устройства е съвместима услугата EON TV mobile или най-малкото – устройства, с които е несъвместима, а в случая тази информация е необходима с цел преценка за взимане на решение за сключване на договор.

На 04.05.2023 г. е проведено заседание на КЗП и е съставен протокол № 17, в който са отразени резултатите от проверката и прието, че от страна на Виваком към потребителя е използвана нелоялна заблуждаваща търговска практика, тъй като търговецът е отправил покана за сключване на дългосрочен договор за предоставяне на услугата EON Mobile TV, в която не е предоставена информация за ограничението на устройствата, с които услугата е съвместима.

В резултата на направените констатации е издадена обжалваната заповед № 685 от

12.07.2023 г., с която на „Виваком България“ ЕАД е забранено при упражняване на своята дейност да използва нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, пр. 1 вр. чл. 68г, ал. 4 от ЗЗП, а именно да премълчава информация относно видовете устройства, с които би могла да се ползва услугата EON TV mobile. За установеното по-горе нарушение на „Виваком България“ ЕАД е съставен АУАН № 001598/18.01.2023 г. и е издадено наказателно постановление № 001598/27.02.2023г., с което на „Виваком България“ ЕАД е наложена имуществена санкция в размер на 2000 лева на основание чл.210а от ЗЗП за нарушение на чл. 68в, във вр. чл. 68г, ал. 4 във вр. чл. 68е, ал. 2 от ЗЗП.

При така установените факти, Административен съд София-град достига до следните правни изводи:

Жалбата срещу процесната заповед е подадена в срок, срещу подлежащ на оспорване индивидуален административен акт, от активно легитимирано лице, адресат на акта, поради което е процесуално допустима.

Разгледана по същество жалбата е неоснователна.

Обжалваната заповед е издадена от компетентния орган в рамките на предоставените му по закон правомощия по чл. 68л, ал. 1 ЗЗП, а именно председателят на Комисията за защита на потребителите.

При издаването на заповедта съдът намира, че не са налице допуснати нарушения на административнопроизводствените правила, които да бъдат квалифицирани като съществени и да мотивират отмяната на акта само на това основание.

Неоснователно е възражението в жалбата, че „Виваком България“ ЕАД не е уведомено за започнато административно производство, тъй като видно от доказателствата по преписката с писмо изх. № С-03-6071/12.01.2023 г. дружеството е поканено да даде становище във връзка с извършената проверка в офис на Виваком, находящ се в [населено място], [улица].

Противно на оплакването в жалбата съдът намира, че в заповедта се съдържа ясна разпоредителната част, съгласно която се забранява използване на нелоялна заблуждаваща търговска практика, чрез премълчаване на информация относно видовете устройства, с които би могла да се ползва услугата EON TV mobile. Наред с това следва да се отбележи, че постановената забрана изцяло кореспондира с установените от проверката факти, а именно че липсва ясна и точна информация относно видовете устройства, с които би могла да се ползва услугата EON TV mobile. Не може да бъде споделено за основателно и възражението в жалбата, че КЗП не е направила анализ дали има постъпили сигнали на други потребители със същите оплаквания, доколкото според жалбоподателят случаят бил изолиран. В ЗЗП няма изискване за такова задължение от страна на КЗП, а твърдението на жалбоподателя, че случаят е единичен е неотносимо към фактическия състав на вмененото нарушение.

Заповедта е издадена при правилно приложение на материалния закон.

Съгласно чл. 68в ЗЗП забраняват се нелоялните търговски практики, а според чл. 68г, ал. 4 ЗЗП нелоялни са и заблуждаващите и агресивните търговски практики по чл. 68д-68к.

Легалната дефиниция на понятието "търговска практика" е дадена в § 13, т. 23 ДР от ЗЗП и 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".

Според разпоредбата на чл.68е, ал. 2 от ЗЗП заблуждаваща е всяка търговска практика, при която чрез премълчаване, имайки предвид елементите по ал. 1, търговецът прикрива съществена информация по смисъла на ал. 1 или я предоставя по неясен, неразбираем или двусмислен начин, или не я предоставя своевременно, или при която търговецът не посочва своята истинска търговска цел, ако тя не се разбира от контекста и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика.

Следователно фактическият състав на нарушението изисква кумулативно наличие на три обективни елемента: 1). да е налице търговска практика, свързана с предлагането на стоки и услуги; 2). тази търговска практика да съдържа невярна информация, която да е подвеждаща; 3). тази търговска практика да има за резултат или да е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което потребителят не би взел без използването на търговската практика.

В настоящия случай предпоставките за нелоялна заблуждаваща търговска практика са налице.

На първо място безспорно е налице търговска практика, тъй като „Виваком България“ ЕАД, в качеството си на търговец, предоставя стоки и услуги на средния потребител.

Не е спорно, че процесната услуга EON представлява разпространение на телевизионни програми, чрез платформа за интерактивна телевизия, базирана на IP свързаност. Същата се предлага в три различни пакета, всеки от които включва EON смарт бокс и допълнителните услуги EON Smart TV приложение и Мобилно приложение EON (EON Mobile TV).

В случая се касае за услугата EON Mobile TV, която позволява гледане на телевизионно съдържание на компютър, лаптоп през браузър чрез www.eon.tv/bg, мобилни устройства с операционни системи Android и iOS чрез приложение.

Според публикуваната на официалната страница на компанията информация за условията за ползване на услугата EON Mobile TV същата е достъпна за „широка гама“ устройства, включително са посочени и смартфони, таблети, лаптопи / PC MAC/. Така обявената информация според съда е заблуждаваща, доколкото не дава пълна и ясна информация какво се разбира точно под „широка гама“ устройства. Използването на изреча „включително смартфони, таблети, лаптопи /PC MAC/“ допълнително внася неяснота и неопределеност за устройствата, на които може да се ползва услугата.

Отговорност на търговеца е да предостави ясна и точна информация относно предлаганите услуги, тъй като информацията сама по себе си е от съществено значение за средния потребител, за да може да прецени дали услугата би му била от полза предвид притежаваните от него устройства, преди да пристъпи към сключване на договор.

Видно от доказателствата по делото потребителят С. Г. Д. е сключил дългосрочен договор с компанията за използване на услугата EON Mobile TV, като допълнително заплаща IPTV сет боксове 4 бр. и отделно е сключил допълнително споразумение по оферта „Комбинирай и спести“ за VIVACOM FibetNet 500 и интерактивна телевизия на пакет VIVA IPTV 2L+ с допълнителен пакет EON Mobile TV с краен срок на договора 25.07.2024 г. с цел да може да използва услугата, когато не е на основния си адрес.

След като потребителят има сключен договор за използване на услугата и заплаща

ежемесечно вноските си по договора, то би следвало да може да използва услугата на различни устройства от „широката гама“, така като е обявена информацията за услугата на официалната страница на дружеството. В случая едва след проведен разговор по телефона за обслужване на клиенти потребителят е получил информация, че в действителност устройството TV Box не е съвместимо с процесната услуга.

Следователно информацията в интернет страницата на „Виваком България“ ЕАД относно предлаганата услуга е неточна, непълна и заблуждаваща, доколкото от нея не става ясно с кои устройства услугата не е съвместима. Това е така, тъй като единствената налична информация в интернет страницата на дружеството за достъпност на „широка гама“ устройства, от които са изброени няколко от тях, не дава информация кои устройства са изключени от понятието „широка гама“. В случая се установи, че устройството TV Box не е съвместимо с процесната услуга. По този начин безспорно дружеството е премълчало и спестило съществена информация, а именно кои са несъвместимите устройства с EON TV mobile, което обстоятелство е довело до вземането на търговското решение от потребителя.

От установените по делото факти и обстоятелства може да се направи обоснован извод, че липсата на информация от страна на „Виваком България“ ЕАД за процесната услуга е мотивирала С. Г. Д. да сключи договор, който не би сключил при тези условия в случай, че е бил информиран, че устройството TV Box не е съвместимо с процесната услуга.

Предвид изложеното съдът намира, че са налице всички кумулативни предпоставки, за да се приеме, че от страна на „Виваком България“ ЕАД се прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика.

Оспореният акт съответства и на целта на закона, а именно да се осигури защита на икономическите права на потребителите при ползването на услугите, когато се използват нелоялни търговски практики – арг. чл. 1, ал. 2, т. 3 ЗЗП.

В тази връзка чл. 68в ЗЗП императивно забранява използването на нелоялната търговска практика, поради което оспорваната заповед има за цел нейното преустановяване. По този начин се ограничава противоправното поведение и неговите вредни последици, което се постига чрез забраната за използване на нелоялната заблуждаваща търговска практика в бъдеще.

Горното налага извод за неоснователност на жалбата срещу оспорената заповед.

С оглед изхода на спора и своевременно претендираните от процесуалния представител на ответника разноски, жалбоподателят следва да бъде осъден да му заплати сумата от 100 лева, представляваща юрисконсултско възнаграждение, определено по реда на чл. 37, ал. 1 от Закона за правната помощ и чл. 24 от Наредбата за заплащане на правната помощ.

По изложените съображения и на основание и на основание чл. 172, ал. 2, АПК, Административен съд София – град, 50-състав

РЕШИ:

ОТХВЪРЛЯ жалбата на „Виваком България“ ЕАД срещу заповед № 685/12.07.2023 г. на председателя на Комисията за защита на потребителите

ОСЪЖДА „Виваком България“ ЕАД да заплати на Комисията за защита на потребителите сумата в размер на 100 лева, представляваща направени по делото разноски.

Решението подлежи на обжалване пред Върховен административен съд в 14 – дневен

срок от съобщаването му на страните.

Съдия: