

Протокол

№

гр. София, 07.10.2025 г.

АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - СОФИЯ-ГРАД, Второ отделение 53 състав, в
публично заседание на 07.10.2025 г. в следния състав:

СЪДИЯ: Полина Величкова

при участието на секретаря Йоана Владимирова, като разгледа дело номер **5921** по описа за **2025** година докладвано от съдията, и за да се произнесе взе предвид следното:

На именното повикване в 11.00 часа се явиха:

ЖАЛБОПОДАТЕЛЯТ „ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ“ ЕАД - редовно призован, се представлява от адв. К., с пълномощно по делото.

ОТВЕТНИКЪТ ПРЕДСЕДАТЕЛЯТ НА КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - редовно призован, се представлява от юрк. Г. и юрк. А., с пълномощни по делото.

СТРАНИТЕ /поотделно/: Да се даде ход на делото.

СЪДЪТ приема, че не са налице процесуални пречки за даване ход на делото, поради което
О П Р Е Д Е Л И:

ДАВА ХОД НА ДЕЛОТО

СЪДЪТ, като взе предвид, че с определение от предходното съдебно заседание е допуснал една свидетелка - С. Т. при режим на довеждане

О П Р Е Д Е Л И:

ПРИСТЪПИ към разпит на свидетелката.

Свидетелката беше въведена в залата.

СЪДЪТ сменя самоличност на свидетелката:

С. Т. Т. – 42 г., българка, българска гражданка, неосъждана, без дела и родство със страните.

ПРЕДУПРЕДЕНА за наказателната отговорност по чл. 290 от НК, обеща да говори истината.

На въпроси на процесуалните представители на жалбоподателя, ответника и съда, свидетелката отговори:

СВИДЕТЕЛКАТА Т.: Аз съм ръководител в отдел „Логистични операции“, което включва и online

delivery – изпращане на онлайн поръчки.

Когато клиент направи поръчка, ние виждаме поръчката, която трябва да обработим и тя е със статус „приета за обработка“. Минаваме през различни процеси, докато започнем да обработваме поръчката, защото трябва да изискваме стоката от нашия голям склад, в който се съхранява всичко. Първо я изискваме и когато физически е при нас, започваме да обработваме поръчката. Сменяме статуса на „обработка се“. От значение е дали клиентът е заявил договор или иска само устройството. Договорите съставяме по системите и когато е съставена и товарителницата, сменяме статуса на „изпратена към клиента“. Клиентът вижда този статус като автоматизиран имейл.

Запозната съм с конкретния случай по делото. Клиентът е направил поръчката в системата. В този период е имало много поръчки. По принцип обработваме поръчките от вчерашния ден, но се забавят от почивните дни и празниците. На 06 януари е направил поръчката, като сме успели да я обработим едва на 14 януари, когато сме видели, че нямаме физическа стока по тази поръчка. Към момента, когато е направена поръчката, е имало стока в склада. Едновременно е имало и други висящи поръчки. Системата е направена така, че смята различни статуси. Клиентът добавя и изважда от „кошницата“ и когато добавя нещо в нея, то става минус един брой артикул за следващия клиент. При направена вече поръчка нито клиентът, нито ние можем да направим нещо. По всяко време преди да започнем да обработваме поръчката, клиентът може да се откаже от нея. Към момента на поръчката е имало стока, а към момента на обработването вече не е била налична.

Запозната съм, че е имало телефонни разговори с клиента, но нямаме достъп до тях. В периода, когато е звънял в кол-центъра, оттам са виждали само статус „приета за обработване“. Не сме сигнализирали, че ще започваме да я обработваме. На 13-14 януари статусът е бил „приета за обработка“ – т. е. не е получил съобщение, че ще му изпращаме поръчката.

По принцип нямаме условия за конкретен предвиден срок за доставка и обработка на доставка. В общите условия това не е предвидено. Работим от понеделник до петък. Когато установим, че няма наличност на конкретна стока, проверяваме в нашата верига дали има наличност под същия код. Макар и стоката да е с друг цвят, тя се води отделен артикул. Потърсихме в 182 магазина и не е имало наличност. Промоцията на тази стока е била за електронния магазин и не е имало наличност. Не може да бъде служебно променяна поръчката. В такъв случай ние се свързваме с клиента, а той отказва поръчката и прави нова. Конкретната поръчка е била с желание за подновяване на договора, с желание за плащане на цялата сума при доставката и не сме имали интерес да откажем поръчката, но е нямало какво да направим, тъй като е нямало наличност. Слагаме коментар на поръчката, че няма наличност, което достига до клиента с автоматизиран имейл.

Не сме звънели, за да предлагаме друг мобилен апарат на същата цена. Когато разбрахме, че има проблем, се свързахме с отдела, който се занимава в промоциите и предложихме на клиента с 200 лв. по-ниска цена от същия модел, но в друг цвят. Това се случва през следващия месец когато цената е била променена със 150 лв. и сме му дали код за отстъпка, който да добави в „кошницата“. Не се е възползвал от това. Впоследствие направихме проверка и установихме, че си е купил два нови телефона, като единият е от номера във връзка, с който не се осъществи първата сделка. Не е имало промяна в статуса на поръчката в продължение на седмица, защото в този период имахме много поръчки, по които правим отделни обработки.

СТРАНИТЕ /поотделно/: Нямаме повече въпроси към свидетелката.

СЪДЪТ освободи свидетелката и същата напусна залата.

АДВ. К.: Нямаме други доказателствени искания.
ЮРК. Г.: Нямаме други доказателствени искания.

СЪДЪТ като съобрази, че делото е изяснено от фактическа страна

О П Р Е Д Е Л И : ДАВА ХОД НА УСТНИТЕ СЪСТЕЗАНИЯ

АДВ. К.: Поддържам изложените съображения в жалбата. Акцентирам по отношение на едно от основанията за отмяна. Процесуалната незаконосъобразност на заповедта произтича от факта, че в хода на образувано административнонаказателно производство от Главна дирекция "Контрол на пазара", доверителят ми е предоставил становище като е отговорил на конкретни въпроси в хода на образувано производство по ЗАНН. Практиката на АССГ и ВАС е, че събраните материали в хода на това производство по издаване на наказателни постановления могат да се използват и в производства по чл. 68л ЗЗП. В процесния случай е налице нарушение, тъй като не са изяснени всички факти и обстоятелства, които да послужили като основания за издаване на заповедта. Основният мотив на Председателя на КЗП е, че в проведените телефонни разговори от 09.01.2025 и 13.01.2025 г. е предоставена на потребителя подвеждаща информация. Нито в хода на административнонаказателното производство, нито в настоящото е изискано становище от доверителя ми. Няма отговор на въпроси защо и как са проведени тези разговори, каква информация е предоставена. Неизясняването на този въпрос е довело до ограничаване правото на защита на „Йетел България“ ЕАД в административния процес и това е съществено нарушение на чл. 168, ал. 1 във вр. чл. 146, т. 3 от АПК.

Допуснато е нарушение от административния орган на чл. 35 и чл. 36 от АПК, като в жалбата са развити подробни съображения. Дружеството не е уведомено, че е образувано такова производство. Ако КЗП беше изяснило всички релевантни факти, административният орган би стигнал до извод, различен от този в оспорения акт.

По отношение на материалната законосъобразност – от събраните доказателства в настоящото производство и от разпита на свидетеля не може да се приеме за доказан фактическият състав на чл. 68д, ал. 1, предложение 1 от ЗЗП. На първо място не е доказано, че на потребителя е предоставена заблуждаваща информация. Тя е предоставена съзнателно с цел вземане на търговско решение, което той не би взел, без да бъде използвана тази търговска практика.

По доказателствата не оспорвам, че в един от проведените разговори на потребителя е даден някакъв код на поръчка или някакъв номер, който потребителят е възприел като номер на товарителница. Това е телефонният номер на потребителя, като тук говорим за среден потребител, който е добре информиран и при предоставяне на тази информация е следвало да отправи запитване защо този номер на товарителница носи неговия телефонен номер. Това е единственото допуснато нарушение от кол-центъра, което е техническа грешка или недоглеждане и не цели да промени решението на потребителя, което би взел.

В конкретния случай се касае за онлайн продажба и потребителят може по всяко време да се откаже от поръчката в 14-дневен срок от датата, на която е направена, т. е. той е имал възможност да потърси други опции, ако според него е имало забавяне на поръчката. Няма промяна на икономическото положение, тъй като стоката не е предоставена и тя не е платена и не е подписан договор. Няма платена цена и няма промяна в икономическото положение и по смисъла на европейската практика на Съда на Европейския съюз. Не е ясно дали получената информация от кол-центъра е мотивирала решението на потребителя, което е взел. Не е налице противоречие на

принципите на добросъвестност и професионална компетентност, тъй като е направена служебна проверка и е установен проблем с поръчката и на потребителя е предложена компенсация.

Моля да уважите жалбата. Не претендирам разноски.

ЮРК. Г.: Моля да оставите жалбата без уважение като неоснователна и недоказана. Моля да потвърдите като законосъобразна и обоснована Заповед № 4218 от 02.05.2025 г. Считам, че заповедта е издадена от компетентен орган в кръга на предоставените му правомощия. Издадената е в предвидената форма със съответните реквизити съобразно чл. 59, ал. 2 АПК. Описано е в какво се изразява нелоялната търговска практика, която е в разрез с изискванията за недобросъвестност и професионална компетентност. Не се установяват съществени процесуални нарушения.

Комисията е направила своите изводи въз основа на констативен протокол и преди издаването на акта административният орган е изпълнил задълженията си по чл. 34, ал. 3, чл. 35 и чл. 36 от АПК. Процесната заповед е издадена след решение на КЗП по т. 3 от Протокол № 24 от 02.05.2025 г. Жалбоподателят е уведомен за административното производство като му е предоставена възможност да представи становище. Видно от писмо с изх. № Ц-03-2210 от 17.03.2025 г. е изискано от потребителя да предостави информация по постъпилата жалба в КЗП. Моля да ми бъдат присъдени разноски за процесуално представителство.

СЪДЪТ ОБЯВИ УСТНИТЕ СЪСТЕЗАНИЯ ЗА ПРИКЛЮЧЕНИ И ОБЯВИ, ЧЕ ЩЕ СЕ ПРОИЗНЕСЕ С РЕШЕНИЕ В СРОК.

Протоколът е изготвен в съдебно заседание, което приключи в 11.26 ч.

СЪДИЯ:

СЕКРЕТАР: