

МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 827
гр. София 02.11.2015 г.

B-01-758
05.11.15

На основание на чл. 68л, ал.1 във връзка с чл.68е, ал.2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация”, във връзка с 68г, ал.4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите; чл.5, ал.1, т.1 и чл. 8, ал.1 и ал.2, т.9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация и Решение на Комисията съгласно т.19 от Протокол № 37/09.09.2015 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„Випа дей” ООД с ЕИК 202181640 да прилага заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно:

Търговецът да премълчава съществена информация в промоционалното предложение /включително „Happy hour 19-24 часа Вземи 2 коктейла по избор от менюто на цената на 1”/, че е необходимо предварително изрично заявяване за възползване от промоцията и закупуването на един и същи вид коктейли, в нарушение на чл.68е, ал.2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация”, във връзка с 68г, ал.4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

МОТИВИ:

Във връзка с постъпила в КЗП жалба от потребител, заведена с вх. № В-03-992/28.04.2015 г., инспектори на РД Варна при КЗП са извършили проверка по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите /ДВ, бр.99/09.12.2005 г., посл. изм. ДВ, бр.57/28.07.2015 г./, в обект бистро „Госсип Бар”, находящ се в гр. Варна, ул. „Ян Палах” № 10, стопанисван от „Випа дей” ООД с ЕИК 202181640.

Съгласно изложеното в жалбата, потребителя е бил подведен от рекламирано съобщение на плакат, залепен на стълбището в търговски комплекс „Палах център”, с упомената промоция относяща се за заведение „Gossip bar” – „Happy hour 19-24 часа Вземи 2 коктейла по избор от менюто на цената на 1”. На 21.04.2015 г. жалбоподателя със свой приятел е посетил заведението, на входа на което е бил залепен плакат със същите условия. Поръчали си: бананово дайкири и ягодово дайкири. В 19:10 часа поръчката е била сервирана заедно с бележка за поръчката, където са били маркирани 2 коктейла (по 4.50 лв. всеки) на обща стойност – 9.00 лв. В 20:10 минути са поискани сметката и в 20:14 мин. е бил предоставен касов бон № 0037006/21.04.2015 г. 20:14 ч. на обща стойност 9.00 лв., като са маркирани 2 артикула: Бананово дайкири –

4.50 лв. и Ягодово дайкири – 4.50 лв. При запитване отправено към сервитьорката относно „нередността”, последната е отговорила, че е разговаряла с мениджъра, който е заявил, че цената е 9.00 лв., защото поръчаните коктейли не са еднакви. Потребителят счита, че от страна на търговеца се прилага нелоялна търговска практика, тъй като в рекламните материали за промоцията не е упоменато, че коктейлите трябва да бъдат еднакви, а единственото посочено условие е те да бъдат 2 броя.

С КП № 2015 К-0189589/08.05.2015 г. е извършена проверка в обект бистро „Госсип бар”, находящ се в гр. Варна, ул. „Ян Палах” № 10. Обектът притежава Удостоверение № 5660 за утвърдена категория „две звезди”, издадено от кмета на община Варна на 19.11.2012 г. с капацитет 70 места на закрито. Заведението е разположено на 2-ри етаж в търговски център „Палах”. В хода на проверката е установено, че на стълбището на площадката между първия и втория етаж е поставена голяма рекламна таблица с предлаганите промоции и „HAPPY HOUR – вземи 2 коктейла по избор от менюто на цената на 1“. От длъжностните лица на КЗП е констатирано, че върху всяка маса в обекта са поставени реклами табели с различни промоции. Едно от рекламиите послания съдържа следната информация: „Happy hour 19-24 часа. Вземи 2 коктейла по избор от менюто на цената на 1“. Има изображение на две коктейлни чаши.

В хода на проверката търговеца е запознат с жалбата на потребителя и му е наредено да представи писмено становище по случая.

На 15.05.2015 г. с ППД № К-088034 е представено писмено обяснение от упълномощено лице на дружеството, в което е посочено, че след проведен разговор със служители, които са били на смяна на 21.04.2015 г. е разбрали, че при заплащане на сметката клиентите са задали въпрос защо цената не е на половина, без да предявяват други претенции.

На 25.05.2015 г. с ППД № 2015 № К-088045 е представено официално становище от управителя на „Випа дей“ ООД в което се посочва, че при даване на поръчката клиентите трябва изрично да споменат, че желаят да се възползват от промоцията. Реклами материали са поставени на видно място на масите, но промоциите, за които информират не са задължителни. Ако клиента изрично не заяви, че желае да се възползва от промоцията, търговеца счита, че потребителя не желае да се възползва от същата. При поискване на сметката от потребителя е отправено запитване към сервитьора дали е възможно да заплатят половината от сумата, тъй като има промоция, но сервитьора е обяснил, че за съответната промоция е необходимо коктейлите да бъдат еднакви и желанието да се възползват от промоцията трябва да бъде заявено при даване на поръчката.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице използване на заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация“ във връзка с чл.68г, ал.4 във връзка с чл.68в от ЗЗП, а именно - търговецът „Випа Дей“ ООД премълчава съществена информация в промоционалното предложение, че е необходимо предварително изрично заявяване за възползване от промоцията и закупуването на един и същи вид коктейли.

Информацията, предоставена в реклами материали, е предназначена за потребителите за взимане на решение за покупка въз основа на възприетото. Виждайки реклами материалите послание на търговеца, с което се отправя предложение към потребителя чрез обявеното „HAPPY HOUR – вземи 2 коктейла по избор от менюто на цената на 1“, потребителя решава да поръча два коктейла по избор на цената на един, без да е уточнено, че за да се възползва от промоцията е необходимо коктейлите да бъдат от един и същи вид и потребителя изрично да заяви, че желае да се възползва от

промоцията, което представлява премълчаване на съществена информация за условията на промоцията. Никъде в предложениета, в които се предоставя информация за HAPPY HOUR, не са посочени допълнителни условия, при които промоцията не се прилага. Потребителят, стимулиран от предложението, е посетил заведението и е направил поръчка съобразявайки избора си с напитките /коктейли/, за които има специално предложение. В този случай потребителите взимат търговско решение да посетят търговския обект, губят време и правят финансови разходи, което пряко влияе върху икономическите им интереси и може да доведе до резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което потребителя не би взел без използването на търговската практика.

От гореизложеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68е, ал.2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация”, във връзка с 68г, ал.4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административно-процесуалния кодекс.

Заповедта съдържа 3 /три/ страници.



ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ

Председател на Комисията за защита на потребителите

Съгласувал:

Иван Бъчваров — главен секретар на Комисията за защита на потребителите