**Доклад за постъпилите в Комисия за защита на потребителите сигнали за грешки, нередности, измами, злоупотреби и други нарушения в периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022г.**

През 2022 г. в Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и индустрията са постъпили 67 броя сигнали, съдържащи твърдения за грешки, нередности, измами, злоупотреби и други нарушения.

Сигналите са постъпили в КЗП както от инспектората на Министерството на икономиката и индустрията, така и от омбудсмана на Република България. Сигнали са постъпвали и от потребители, недоволни от получените отговори или извършените действия от страна на КЗП. Настоящият доклад, съгласно Процедурите за докладване при откриване на грешки, нередности, измами, злоупотреби и други нарушения в КЗП, съдържа информация относно броя на постъпилите в КЗП сигнали, дата на постъпване на сигнала, респ. откриване/установяване на съответното нарушение; кратко описание на твърденията в сигнала, респ. на създалата се фактическа обстановка; предприети действия; направени предложения и създадени документи (доклад, докладна записка, писмо и др.).

Съгласно Процедурите за докладване при откриване на грешки, нередности, измами, злоупотреби и други нарушения в КЗП, докладът се представя на комисията и след одобряване се публикува на официалната интернет страница на КЗП.

Сигналите, обхванати в настоящия доклад, се отнасят основно към извършени нарушения според дефиницията, съдържаща се в §1., т.5 от Допълнителните разпоредби на Процедурите за докладване при откриване на грешки, нередности, измами, злоупотреби и други нарушения в КЗП - “Нарушение” е всяко несъответствие между нормативно определеното (приетите управленски решения – закони, правилници, наредби, вътрешна нормативна уредба) и фактическото състояние на контролираното звено, дейност или лице.

**1**. Сигнал, постъпил от жалбоподателя във връзка с негова жалба до РД Русе, заведена с вх. № Р-03-124/02.02.2022 г. по повод некачествен ремонт на автомобил, извършен на 19.02.2021 г. от „Венци В. Търново“ ЕООД. Преписката по извършената проверка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено, че при посещението на адреса по съдебна регистрация на дружеството в гр. В. Търново, ул. ,,36-та“, № 5, търговецът не е открит и не е установено да осъществява дейност. Обектът - промишлено хале е празно и необитаемо, като към образуваната административна преписка като неразделна част е приложен и снимков материал от направения оглед при извършване на проверката. С отделно писмо на директора на РД Русе към КЗП жалбоподателят е уведомен за установените обстоятелства.

Констатира се, че служителите на регионалната дирекция са предприели своевременни действия с цел изясняване на изложените твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП), за което с писмо е уведомен г-н Н.

**2**. Сигнал с вх. № Ц-03-618/29.03.2022г., в който е изразено възмущение и неудовлетворение от отношението на служителка от помирителна комисия гр. Бургас във връзка с подадена жалба до помирителна комисия с вх. № Ц-03-618 и вх. № Б-03-01. В КЗП РД Бургас е постъпила жалба с вх. № Б-03-23/10.01.2022 г., касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупен мобилен телефон, който е извън обхвата на двугодишния период, през който е налице законовата отговорност на търговеца съгласно ЗЗП. Длъжностни лица на регионалната дирекция са извършили проверка в търговския обект - офис на фирма „Баланс 37“ ЕООД, находящ се на ул. „Стефан Караджа“ № 24, гр. Ямбол. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативен протокол (КП) №2731002/17.01.2022г. От приложените към образуваната административна преписка документи е видно, че след предоставения Констативен протокол от търговеца, същият не се ангажира да осъществи ремонт на мобилния телефон.

В тази връзка с отделно писмо на директора на РД Бургас при КЗП подробно е уведомен жалбоподателя за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция. Жалбоподателят е подал заявление за помирителна комисия, образувана под номер №П-01-01/2022 г., екземпляр от което е изпратено и до търговеца. На 14.02.2022 г. същият е предоставил своето становище по конкретния случай, с предоставено копие и до жалбоподателя. На 11.03.2022 г. в РД Бургас са постъпили допълнителни пояснения от жалбоподателя по възникналия казус, които своевременно са предоставени и на управителя на фирма „Баланс 37“ЕООД. В отговор на предоставените допълнителни пояснения, в регионалната дирекция на 07.04.2022 г. от страна на търговеца е постъпил изричен писмен отказ за участие в образуваното помирително производство. На основание чл.22, ал.1, т.10 от Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии помирително производство с № П-01-01/2022 г. е прекратено - при изричен писмен отказ на търговеца или доставчика на услуги да участва в помирителното производство.

С уведомително писмо от 08.04.2022 г. жалбоподателят е уведомен за приключване на производството. В допълнение, жалбоподателят е провеждал многократно телефонни разговори с председателя на помирителната комисия, като подробно и бил информиран за предприетите действия от страна на КЗП, за условията и реда за дейността на общите и секторните помирителни комисии, като органи за алтернативно решаване на спорове.

Поради липсата на данни за нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна да предприеме действия по жалбата. Издаваните от КЗП актове не дават регулация на гражданското правоотношение между страните (търговец и потребител) и не рефлектират пряко и непосредствено в правната сфера на потребителя, поради което КЗП не би могла да задължи търговеца да удовлетвори исканията. За констатациите на извършената вътрешна проверка на действията на служителите на РД Бургас от отдел ОКБС е изпратено уведомително писмо до жалбоподателя.

**3.** Постъпил в Комисията за защита на потребителите (КЗП) сигнал, заведен с вх. № Ц-03-1938/16.02.2022 г. Сигналът е по повод изразено недоволство от предприетите действия на служителите от РД Варна към КЗП, във връзка с жалба на потребителя, че след покупка на климатик от „Антонов Клима Инженеринг" ЕООД от магазин от гр. Варна ул. Битоля № 19, след монтажа на същия се установило, че не може да осъществи необходимата температура. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Относно постъпилите в РД - Варна жалби, заведени с вх. № В-03-590 от 22.11.2016 г., 01.03.2017 г., 10.11.2017 г., 08.04.2019 г., и 09.09.2019 г. срещу търговеца, от който е закупена стоката, са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените твърдения. С писма изх. №№ В-03-590/23.03.2017 г., В-03-590/30.11.2017 г. и В-03-590/19.03.2019 г. на директора на РД Варна жалбоподателят е подробно уведомен за предприетите действия, както и за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

От образуваната административна преписка и приложените към нея документи е видно, че закупеният климатик е вече извън обхвата на двугодишния период, през който потребителят може да се възползва от предоставената по ЗЗП законова отговорност. В конкретния случай, изпълнението на задълженията на продавача и реализиране правата на потребителите не може да бъде осигурено чрез предприемане на принудителни действия от страна на КЗП. Контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в ЗЗП и комисията не може да задължи търговеца да предприеме каквито и да е действия след изтичане на двугодишния гаранционния срок на законовата отговорност. За констатациите на извършената вътрешна проверка на действията на служителите на РД Варна е изпратено уведомително писмо до жалбоподателя.

**4.** Сигнал, постъпил от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията с вх. Ц-00-748/07.03.2022 г. във връзка с оплакване от г-н Р.И. с изразено възмущение от „неадекватния и повърхностен отговор“, който е получил по подадена от него жалба и допълнение към нея от 28.01.2022 г. в КЗП. Той твърди също така, че е сигнализирал КЗП за нелоялни търговски практики, извършвани от мобилния оператор А1, но не е получил съдействие от Комисията, а е бил препратен да търси такова в Комисията за регулиране на съобщенията. Настоява за съдействие и проверка на „(без)действията“ на КЗП, която не осигурява ефективна защита на потребителите. След анализ на преписката от длъжностни лица на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От г-н Р.И. има подадена чрез портала на КЗП жалба и допълнение към нея, заведени в ЕДИС с вх. № Ц-03-10947/17.12.2021 г. и вх. № Ц-03-10947/28.01.2022 г. Във връзка с постъпилите жалби с писмо изх. № Ц-03-10947/15.02.2022 г. потребителят е уведомен, че същата не съдържа данни за евентуални нарушения на нормативните актове, контролът по спазването на които е възложен на КЗП, поради което последната не е компетентна да вземе отношение по случая. Информиран е, че обществените отношения в областта на електронните съобщения се уреждат от Закона за електронните съобщения и издадените въз основа на него подзаконови нормативни актове, като същите гарантират и защитата на интересите на крайните потребители, както и че въпросните нормативни актове предвиждат както задължения, така и права за операторите, сред които са правото да предлагат 2-годишни договори, правото да променят цените на услугите и т.н. Пояснено е на жалбоподателя, че контрол по спазването на посочените нормативни актове осъществява Комисията за регулиране на съобщенията, към която може да се обърне за съдействие и по повод на проблема, свързан с ползването на мобилен интернет в роуминг.

Предвид гореизложеното също е уведомен, че доколкото сами по себе си практиките на операторите да предлагат договори за срок от 2 години и да променят цени на предлагани от тях услуги не се явяват незаконосъобразни, и КЗП не би могла да ги забрани.

Относно договорите на г-н Р.И. е обърнато внимание, че съгласно чл.9 от Закона за задълженията и договорите, „Страните могат свободно да определят съдържанието на договора, доколкото то не противоречи на повелителните норми на закона и на добрите нрави“. Респективно, КЗП не би могла, а и няма право да ограничава правото на страните свободно да се договарят.

Относно постъпилото допълнение към жалбата, жалбоподателят подробно е информиран, че с оглед на неговите твърдения и от прегледа и анализиране на приложените към жалбата документални доказателства в конкретния случай не се установява операторът да е начислил такси, различни от договорените. Информиран е също така, че въпреки това, ако счита, че фактурите са грешно съставени съгласно условията на сключения договор, може да оспори същите пред оператора, като при липса на съгласие по спора, всяка от страните може да отнесе спора за разрешаване пред компетентния съд.

След получените подробни отговори, цитирани по-горе, с писмо вх. № Ц-03-10947/23.02.2022 г. жалбоподателят отново изразява своето недоволство, че: „Колкото и да му се иска, трудно може да благодари на комисията, защото този избирателен и йезуитски прочит на жалбата и представените към нея документи и съответно нелепият и повърхностен отговор са абсолютно неадекватни за институция, каквато би следвало да бъде КЗП“.

До Инспектората на МИИ е изпратен отговор на поисканото становище за предприетите действия от КЗП, които смятаме за законосъобразни и правилни.

Няколко дни след писмото от Инспектората на МИИ в КЗП е постъпило писмо и от омбудсмана, заведено в Комисия за защита на потребителите (КЗП) с вх.№ Ц-03-10947/11.03.2022 год., относно несъгласие на г-н Р.И. с отговора на КЗП по негова жалба. До омбудсмана е изготвен подробен отговор, като са приложени и копия на отговорите, които КЗП е изпратила до потребителя.

**5.** Сигнал, постъпил от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията с вх. Ц-03-1067/08.02.2022 г. Свързан е с постъпило в МИИ писмо от Директора на дирекция „Парламентарна канцелария“ в Народно събрание на Република България с вх. № 02-00-35/03.02.2022 г., с което е препратен сигнал от г-н Р.С., изразяващ възмущение относно начина на организация на работата на Комисията за защита на потребителите във връзка с получен отговор от подадена жалба и срещани трудности при попълване на „абсурдния формуляр“ като типов образец.

Г-н С. е подал жалба чрез портала на КЗП с вх. № 01-118487-24.01.2022, заведена в ЕДИС с вх. № Ц-03-1076/25.01.2022 г. В електронната форма за подаване на жалби/сигнали на сайта на КЗП се съдържат всички задължителни реквизити, които жалбата/сигнала трябва да съдържат, съгласно чл. 178, ал. 3 и ал. 5 от Закона за защита на потребителите. В случай, че жалбоподателят не е попълнил някои от задължителните реквизити, системата уведомява същия чрез и-мейл, че документът има нужда от корекция. За всяка жалба/сигнал се генерира индивидуален и уникален линк, на който потребителят може да направи корекция само на откритата грешка, като не е необходимо коректно попълнените данни да се въвеждат отново. Г-н С. е получил и-мейл с генериран линк, на който е имал възможност да извърши корекция на подадената от него жалба. След попълване на всички задължителни реквизити, жалбата става коректно попълнена и потребителят получава и-мейл с входящ номер.

На сайта на КЗП е предоставена подробна информация и указания за начина за подаване на жалба/сигнал по електронен път.

В чл. 178 от Закона за защита на потребителите е вменено задължение за потребителя да попълни задължителни реквизити при подаването на жалбата/сигнала, неизпълнението на което задължение води като резултат до необразуване на производство по разглеждането на жалбата/сигнала, ако нередовностите не бъдат отстранени. Електронната форма за подаване на жалби и сигнали до КЗП е създадена по начин, който да изпълнява изискванията на закона и в никакъв случай не може да бъде подкрепено изразеното мнение на жалбоподателя.

На основание чл.178, ал.6 от ЗЗП с изх. № Ц-03-1067/08.02.2022 г. постъпилата от г-н Р.С. жалба (засягаща отношенията му с В и К оператор) e препратена за предприемане на действия към компетентния орган МРРБ. До г-н С. е изпратен и отделен отговор за правната уредба на поставените в жалбата въпроси, както и за нормативно уредените правомощия на КЗП.

КЗП не приема за основателни изложените от г-н С. упреци и обвинения във възпрепятстване на достъпа до КЗП. Възникването на изолирани проблеми, макар и не често, не може да промени факта, че Комисията за защита на потребителите е една от институциите, предоставящи от дълго време и досега възможност на гражданите за лесен и удобен начин за контакт и комуникация по всички въпроси, които са важни за тях. Отговор в този смисъл е изготвен до Инспектората на МИИ.

**6**. Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-00-1454/14.04.2022 г. по повод постъпил в Министерство на икономиката и индустрията сигнал с № 94-М-150/11.04.2022 г. от г-н М.Ч. с изложени твърдения относно предявена и неудовлетворена рекламация на закупен от Техномаркет в Mall of Sofia керамичен котлон, който дефектирал по опасен начин по време на експлоатация.

Образуваната административна преписка по извършената от РД София проверка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи е установено:

На 14.04.2022 г. е изпратено писмо с изх. № С-03-1978 до търговеца „Техномаркет България“ ЕАД с искане да бъдат предоставени всички документи за предприетите действия по предявената рекламация на г-н М.Ч. На 27.04.2022 г. по електронната поща на РД-София с писмо вх. № С-03-1978 търговецът е представил исканите документи. Установено е, че г-н Ч. на 18.10.2021 г. е закупил от „Техномаркет България“ ЕАД керамичен котлон марка Gorenje. Уредът се е предлагал за продажба с търговски етикет с информация за вида на стоката, нейните съществени характеристики, вносител, производител, държава на произход и стикер, поставен върху уреда, с посочен производител Gorenje, Словения.

На 30.03.2022 г. (5 месеца след закупуването на уреда) г-н Ч. предявява рекламация пред търговеца, вписана в регистъра на предявените рекламации с описание на рекламацията „Чува се пукот и котлонът се напуква“ с искане „Сервизни услуги“. Извършено е и посещение в дома на потребителя от технически експертно лице от оторизиран за марката сервизен център „Г Сервиз“ АД за диагностика на уреда във връзка с твърдения от потребителя проблем „Побеляла стъклокерамика“. Експертното лице е установило механично увреждане на стъклокерамиката, което е документирано със снимков материал. От сервиза е съставен протокол № 4003/07.04.2022 г. за „Отказ от гаранционно обслужване“.

На основание становището на сервиза, от страна на „Техномаркет България“ ЕАД е издаден споразумителен протокол № Clm005049 от 11.04.2022 г. за връщане на стоката, предмет на рекламацията към клиента, който г-н Ч. отказва да приеме и подпише. На 14.04.2022 г. търговецът е изпратил на потребителя и уведомително писмо по пощата, но жалбоподателят отказва да го получи.

От предоставената имейл кореспонденция между страните по спора е видно, че търговецът е поканил г-н Ч. при несъгласие с експертното заключение на оторизирания сервиз, да предяви нова рекламация, с цел произнасяне от независим сервиз и доказване на несъответствието на стоката с договора за продажба. Г-н Ч. уведомява търговеца и КЗП, че ще предостави дефектиралия уред за становище в независим център за обслужване, посочен от институциите, които проверяват случая, като своевременно същият е премахнал стъклокерамиката от котлона. Следва да се отбележи, че КЗП като институция няма практика и не посочва определен независим сервиз на потребителите с цел произнасяне и доказване на несъответствието на отделен продукт с договора за продажба. Ако потребителят не е съгласен със заключението на сервизния техник, посетил дома му и го оспорва, може да се възползва от правото си да предостави стоката за независима експертиза, в оторизиран за марката сервиз по негово желание и ако същата доказва твърдението му, че проблемът се дължи на производствен дефект, а не на механична повреда, може да сигнализира отново КЗП с подаването на допълнение към настоящата жалбата за продължаване на проверката.

До МИИ е изпратен отговор на поисканото становище за предприетите действия от КЗП, които смятаме за законосъобразни и правилни.

**7.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо от Министерството на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-03-3464/09.06.2022 г., касаещо получено писмо от г-жа П.Т. с изразено недоволство срещу действията на КЗП.

На 21.04.2022 г. има постъпило до директора на РД Пловдив и до председателя на КЗП заявление от госпожа П.Т., заведено с вх. № Ц-03-3464, с което същата изразява недоволство относно подадена жалба в РД Пловдив, заведена с вх. № П-01-183/01.04.2022 г., срещу търговеца „Етикон“ ООД. Съгласно изложеното в жалбата, е налице предявена и неудовлетворена рекламация на закупен на 04.11.2020 г. кафе-автомат Sieco Lirika Plus.

Във връзка с гореизложеното, по постъпилата в РД Пловдив жалба с вх. № П-01-183/01.04.2022 г. срещу търговеца „Етикон“ ООД са предприети действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените твърдения в жалбата.

По отношение на постъпилата в ЦУ на КЗП жалба с вх. № Ц-03-3464/ 21.04.2022 г., е изискана образуваната в РД Пловдив административна преписка. След преглед и анализ на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица в отдел ОКБС към ГД „Контрол на пазара“, с писмо изх. № Ц-03-3464/ 03.06.2022 г. на главния директор на ГД „Контрол на пазара“ госпожа П.Т. подробно е уведомена за предприетите от страна на КЗП действия и за резултата от извършената проверка. Жалбоподателят е уведомен, че след намесата на КЗП, видно и от приложената кореспонденция към образуваната административна преписка между г-жа Т. и търговеца, от страна на ръководството на „ЕТИКОН“ ООД е взето решение, след получаване на съгласие от г-жа Т., да бъде възстановена половината от покупната цена на кафемашината на обща стойност 450 лв., която сума на 02.06.2022 г. е платена по банков път с преводно нареждане за кредитен превод.

Цялата информация е предоставена на министерството в отговор на поисканото становище.

**8.** Постъпило от МИИ писмо с вх. № Ц-02-526/16.06.2022 г. във връзка с получена в МИИ жалба от г-н Г.С.Д. срещу Комисията за защита на потребителите по повод подадени от него жалби с вх. № Ц-03-4222/28.04.2022 г. и вх. № Р-03-310/21.03.2022 г. относно предявена рекламация на закупен климатик от магазин „Техносървис“ ЕООД“.

Г-н Д. е подал жалба в КЗП с вх.№ Ц-03-4222/28.04.2022 г. с молба жалбата му, заведена с вх. № Р-03-310/21.03.2022 г. в РД Русе, звено В. Търново към КЗП да бъде разгледана отново, тъй като отговорът, който получил за извършената проверка и резултат, категорично не отговаряли на действителността.

В тази връзка образуваната административна преписка на РД Русе е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Постъпилата в РД Русе, звено В. Търново жалба с вх. № Р-03-310/21.03.2022 г., касае предявена и неудовлетворена рекламация на закупен на 05.04.2021 г. от магазин на „Техносървис“ ЕООД климатик. От длъжностни лица на РД Русе е извършена проверка в търговски обект на „Техносървис“ ЕООД – магазин, находящ се в гр. В. Търново, ул. „Т. Балина” № 16. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативен протокол (КП) № 2724857/28.03.2022 г. и в разпоредителната част на КП е наредено да се представят всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на жалбоподателя с търговеца по извършваната проверка.

От представените документи е видно, че на 05.04.2021 г. жалбоподателят е закупил климатик марка „Toshiba“, модел „Daiseikai“. До момента на извършване на проверката от служителите на регионалната дирекция жалбоподателят не е предявил рекламация пред търговеца, от където е закупена стоката, а се е обърнал за съдействие към сервиза за ремонт и поддръжка на тези продукти. На 28.03.2022 г. при извършване на проверката предявената пред сервиза от жалбоподателя рекламация е вписана в Регистъра на предявените рекламации, който е в наличност и се поддържа в търговския обект на търговеца, с предпочитан начин на удовлетворяване „Замяна“.

На 18.04.2022 г. е извършено посещение на адреса на жалбоподателя в гр. Елена, като сервизните техници от „Техносървис“ ЕООД са установили: „Климатизаторът работи нормално и постига зададената температура“, за което обстоятелство е съставен и „Протокол за липса на отклонения от работата“.

С писмо на директора на РД Русе жалбоподателят е уведомен подробно за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за уредбата в Закона за защита на потребителите за гаранция и рекламация на потребителската стока. В същото писмо жалбоподателят е уведомен, че ако счита претенцията си за неудовлетворена и не е възможно постигане на съгласие при възникналия между него и търговеца спор, и за да се възползва от всички законови възможности за съдействие от страна на КЗП, претенцията му като потребител може да се реализира посредством образуване на помирително производство за извънсъдебно решаване на спора. Фактите и обстоятелствата по претенцията на жалбоподателя са обективно установени от служителите на РД Русе, предвид изложените твърдения в жалбата му за продукта и е насочен към последващи действия, които би могъл да предприеме със съдействието на КЗП, доколкото са нейните възможности за осъществяване на контрол и доколкото е допустима намеса във възникналите между него и търговеца отношения.

Цялата преписка е представена на МИИ, както и кореспонденцията на КЗП с г-н Д.

Няколко дни по-късно е постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо и от омбудсмана, заведено с вх. № Ц-03-4222/22.06.2022 г. по повод същото оплакване - несъгласие на г-н Г.Д. с отговор от КЗП по негови жалби с вх. № Р-03-310/19.03.2022 г. и № Ц-03-4222/28.04.2022 г.

Изготвен е отговор до омбудсмана, като му е представена и цялата преписка, както и кореспонденцията на КЗП с г-н Д.

**9.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба, заведена с вх. № Ц-03-1944/10.03.2022 г., с молба за съдействие от страна на КЗП във връзка с необективно упражняване на правомощията на служителите от РД Русе и изготвяне на документ с невярно съдържание. В тази връзка административната преписка по извършената в регионалната дирекция проверка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията.

Установено е, че за периода 2021-2022 г. в КЗП РД Русе са постъпили 3 (три) броя жалби от г-н М. срещу „Спорт Депо“ АД. Обект на жалбите са закупени спортни обувки и предявени рекламации за същите, а именно: с вх. № Р-01-95/24.03.2021 г. - удовлетворена, чрез възстановена сума; с вх. № Р-03-881/06.08.2021г. - неудовлетворена, препратена за помирително производство в гр. Шумен, и с вх. № Р-03-221/28.02.2022 г. – неудовлетворена - няма подадено заявление за участие в помирително производство.

Относно постъпилата в РД Русе жалба на 28.02.2022 г. по ел. поща ruse@kzp.bg, заведена с вх. № Р-03-221, касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупена от httpps://www.sportdepot.bg стока (маратонки Adidas HOOPS 20) на 19.10.2020 г., срещу „Спорт Депо“ АД са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените от жалбоподателя твърдения, съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). При извършената от ЦУ проверка на образуваната в РД Русе административна преписка, е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП е извършена проверка в търговски обект - магазин Sport Depot в МОЛ Русе, находящ се на бул. „Липник“ № 121, гр. Русе. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени както в Констативен протокол (КП) № 2724604/02.03.2022 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № 2724604/07.03.2022 г. В хода на проверката е установено, че към датата на проверка обувките се намират в търговския обект. Към жалбата са приложени и снимков материал на стоката с проблемните участъци, фактура, предявената рекламация, заведена под № 2943/ 11.02.2022 на името на А.Г. по ф-ра 1001677729, както и СМС съобщение с текст: „Здравейте имате неодобрена рекламация № 2943. Спорт депо Русе“. От приложените документи към образуваната административна преписка е видно, че предявената рекламация е в рамките на гаранционния срок. До подателя на жалбата е изпратен и СМС, че същата е неоснователна въз основа на съставен Констативен протокол от 24.01.2022 г. с бележка: „След подробен оглед констатирахме, че нарушената цялост на обувките е следствие на неправилна поддръжка“, докато според г-н М. напукването на кожата и отлепянето са фабрични дефекти, дължащи се на некачествени материали.

С писма изх. №№ Р-03-221/07.03.2022 г. и Р-03-221/09.03.2022 г. на директора на РД Русе жалбоподателят подробно е уведомен за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока съгласно изискванията ЗЗП. В цитираните по-горе писма г-н М. подробно и обстоятелствено е уведомен, че в случай че счита претенцията си за неудовлетворена и е невъзможно постигане на съгласие при възникналия между страните спор, има възможност да сезира помирителната комисия към КЗП за оказване на съдействие за неговото извънсъдебно решаване.

На жалбоподателя е пояснено отново, че предвид липсата на нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна за предприемането на последващи действия по жалбата. Издаваните от КЗП актове не дават регулация на гражданското правоотношение между страните (търговец и потребител) и не рефлектират пряко и непосредствено в правната сфера на потребителя, поради което КЗП не би могла да задължи търговеца да удовлетвори исканията му.

Уведомен е също, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и че в конкретния случай, КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от него последици. Компетентността на административния орган е нормативно призната способност на даден орган да издаде определен акт, т.е. ако КЗП издаде акт, с който нарежда на търговеца да изпълни исканията на потребителя, то този акт би бил недействителен.

**10.** Постъпила чрез Министерство на правосъдието в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба, заведена с вх. № Ц-00-1726/05.05.2022 г. във връзка с твърдение, че директорът на РД София е получил финансов подкуп или друга облага от фирма „Спорт Депо“, която не желае да възстанови сумата от 239 лв. за закупена дефектна стока, която е върната и рекламацията е одобрена.

Относно постъпилите в КЗП РД София жалби с вх. №С-00-139/08.04.2022 г. и Ц-00-1251/08.04.2022 г. (препратена от Министерство на правосъдието), касаещи предявена и неудовлетворена рекламация на маратонки, закупени от „Спорт Депо“ са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на РД София е извършена проверка в търговски обект - магазин „Sport Depot“, находящ се в гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 143. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативни протоколи (КП) № К-2721131/15.04.2022 г. и № К-2721138/05.05.2022 г.

Установено е, че за закупените на 26.11.2021 г. маратонки NIKE Air Max 270 ESS-BLACK/PERSIAN VIOLET на 02.04.2022 г. е предявена рекламация пред търговеца, с претенция, че „На лявата обувка при прегъвката отпред е протрита и скъсана на мрежестия плат.“ Същата е приета и вписана в поддържания в обекта регистър на предявените рекламации под № 73/02.04.2022 г. Разгледана по същество, предявената рекламация е счетена за основателна, за което решение потребителят е информиран на 07.04.2022 г., с предложение: Замяна на маратонките с нови от същата марка и модел или да се предостави ваучер, с който може да се закупи по желание на потребителя от търговския обект стока на същата стойност.

На 19.04.2022 г. в КЗП е постъпило писмено становище от ръководството на „Спорт депо“ АД, в което се потвърждава желанието да се постигне споразумение с потребителя, считайки, че са изпълнени всички законови срокове и изисквания при решаването за удовлетворяване на предявената рекламация.

С писмо изх. № С-00-139/28.04.2022 г на директора на РД София подробно потребителят е информиран за резултата от извършената проверка и предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В КЗП РД София е постъпило допълнение към жалбата, заведено с вх. № С-00-139/04.05.2022 г., в което са изложени твърдения, че търговецът отказва да замени маратонките, т. к. няма наличности от същата марка и модел, като потребителят отново отправя искане за възстановяване на заплатената сума.

На 05.05.2022 г. с КП № К-2721138 е извършена втора проверка от длъжностните лица на РД София в търговския обект, при която по безспорен начин е установено, че маратонки от същата марка, модел и номер са налични и потребителят може да ги получи в удобно за него време, съобразено с работното време на обекта.

По жалбата са предприети своевременни мерки, съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и в тази връзка отправените от страна на потребителя към КЗП квалификации и обвинения срещу директора на РД София не намират никакво основание, предвид всички предприети по казуса действия.

**11.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-03-9860/07.02.2022 г. относно постъпила в кабинета на заместник-министър председателя по икономиката и индустрията и министър на икономиката и индустрията жалба от г-н З.Р. против А1 и неполучен отговор*.*

Министерството на икономиката и индустрията е уведомено, че са предприети съответни действия по постъпилата от господин З.Д.Р. жалба, като на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите, същата с писмо изх. № Ц-03-9860/22.12.2021 г. и копие до него е препратена за разглеждане по компетентност на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС), от където би следвало да получи и отговор.

**12**. Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-03-1382/29.04.2022 г. по повод постъпил до омбудсмана на Република България сигнал от г-н Х.Х. от гр. София с изразено несъгласие с отговор от КЗП по негова жалба с вх. № С-03-1175/23.02.2022 г.

Относно постъпилата в КЗП РД София от г-н Х. жалба, заведена с вх. № С-03-1175/23.02.2022 г. са предприети своевременни действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените твърдения в жалбата съобразно изискванията на нормативните актове по които КЗП има вменени правомощия. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Извършена е проверка в офиса на търговеца „Слийп корп“ ЕООД, находящ се в гр. София, ул. „Мюнхен“ № 14, ет. 1. Обстоятелствата по извършената проверка са отразени в Констативен протокол (КП) № К-2719979/28.02.2022 г. и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0136917/11.03.2022 г. Установено е, че на 11.08.2021 г. потребителят е закупил матрак Diamond Cool Gel 164/190. В наличния и поддържан от търговеца регистър на предявените рекламации са вписани два броя предявени от жалбоподателя рекламации.

На 11.03.2022 г. в сградата на КЗП са представени всички документи и кореспонденция, касаещи взаимоотношенията с потребителя, включително и писмено становище. От същото е видно, че ръководството на дружеството е взело решение за удовлетворяване претенцията на потребителя чрез възстановяване на заплатените суми срещу получаване на продадената стока.

С писмо изх. № С-03-1175/30.03.2022 г. г-н Х. е уведомен както за резултатите от извършената проверка, така и че е необходимо да се свърже с търговеца, за да уговори начина на връщане на вещите и получаване на заплатените от него суми.

В допълнение към постъпилата в КЗП жалба, заведена с вх. № С-03-1175/05.04.2022 г., потребителят информира за възникнал между него и търговеца спор относно разходите по връщането на стоката, като допълнително се описват и два броя възглавници, които не са обект на предходната жалба и които били подарък към закупения матрак. На допълнително зададените въпроси, с писмо изх. № С-03-1175/05.05.2022 г. на директора на РД София на потребителя е отговорено, че връщането на стоката е изцяло за сметка на търговеца, като следва да бъдат възстановени всички получени по сделката артикули, а именно: матрак, 2 бр. калъфи за матрак, получените като подарък възглавници (независимо дали са ползвани). Уведомен е също така и че търговецът следва да му възстанови заплатената сума по предпочитания от него начин.

С писмо с изх. № С-03-1175 от 05.05.2022 г. на търговеца е наредено в срок до 12.05.2022 г. да представи в КЗП документ, удостоверяващ възстановяване на заплатената от потребителя сума. Изрично е уведомен, че връщането на стоката следва да бъде за негова сметка и че потребителят не следва да търпи никакви загуби и затруднения. В отговор на същото, с писмо, заведено с вх. № С-03-1175 от 23.05.2022 г., търговецът е представил и преводно нареждане на името на потребителя Х.К.Х. за сумата от 589 лв.

До омбудсмана е изпратен отговор на поисканото становище за предприетите действия от КЗП, които смятаме за законосъобразни и правилни.

**13**. Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-03-3661/30.05.2022 г. по повод постъпила до омбудсмана на Република България жалба от г-н В.Х.К. от гр. Девин, касаеща „порочни практики в работата на служители на „Изипей“ АД.

Постъпилата в КЗП-ЦУ жалба от г-н К. е препратена в РД Пловдив и заведена с вх. № П-01-258/16.05.2022 г., като са предприети своевременни действия от служители на регионалната дирекция за изясняване на изложените твърдения в жалбата съобразно нормативните актове, по които КЗП има правомощия. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията.

От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От описаната в жалбата фактическа обстановка за изискване на лични документи от „Изипей“ АД не може да бъде направен еднозначен извод, че се касае за извършване на административно нарушение по някой от нормативните актове, по които КЗП разполага с компетентност, поради което КЗП няма правната възможност да окаже допълнително съдействие по случая или да извърши проверка. Жалбата правилно е адресирана и към компетентния контролен орган КЗЛД, от където би следвало жалбоподателят да получи и отговор. В тази връзка с писмо изх. № П-01-258/16.05.2022 г. на директора на РД Пловдив жалбоподателят е подробно е уведомен за горните обстоятелства. В същото писмо г-н В.К. е информиран също, че съдържанието на Общите условия на доставчика на платежни услуги в ел. сайт е достъпно за всеки потребител, който иска да се информира за условията на този вид платежна услуга. Уведомен е също, че законодателството в Р. България, в т. ч. и ЗЗП не предвижда възможност административните органи да могат да се произнасят и да предприемат мерки за въздействие върху политиката на търговците в т. ч. и търговските дружества, стопанисващи обекти, така и да могат да решават спорове, като се произнасят в полза на една от страните и да задължат другата да претърпи съответните последици или да извърши съответните действия.

Уведомен е също, че относно изложеното в жалбата за незаконосъобразното поведение на служител, поради което е „бил принуден да чака за корекция на грешен превод, което е довело до загуба на време“, КЗП няма вменени правомощия за предприемане на необходимите мерки за обществено въздействие и възпитание на служителите на съответните фирми/предприятия и че повишаването на общата им култура, професионално-техническата квалификация и тяхното възпитание е политика и приоритет на фирмата/предприятието, с която същите са в трудово правоотношение. В тази връзка потребителят е насочен да се обърне към ръководството на „Изипей“ АД“, като работодател на служителя, срещу когото е оплакването.

Относно постъпилото допълнение по жалбата на потребителя с така възникналия казус на 23.05.2022 г., и поставения допълнителен от него въпрос относно: „Към кого следва да се обърне за възстановяване на сумата в размер на 30.00 лв., която касае анулирания от жалбоподателя превод“, с второ писмо изх. № П-01-258/06.06.2022 г. потребителят допълнително и по-подробно отново е информиран за Общите условия на доставчика на платежни услуги, съгласно които за възстановяване на посочената коригирана платежна операция следва да подаде писмено искане до „Изипей“ АД“.

Цялата информация е предоставена на омбудсмана.

**14.** Постъпило по електронна поща в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо от жалбоподател, заведено с вх. № Ц-03-4900/06.06.2022 г., относно негово впечатление, че КЗП изразява становище за отвод по казуса, произхождащо от последно получения отговор относно жалбата му за невъзможност на онлайн плащане към „Софийска вода" ЕАД през онлайн портала им.

На потребителя е изпратено подробно допълнително пояснение, че в Р. България няма единен орган, изпълняващ функциите по надзора на пазара, както и обособен нормативен акт, който да регламентира начините за извършването му. С различни нормативни актове са възложени функции по надзор на различни институции в зависимост от спецификите на продуктовата група. Страната ни е сред държавите-членки, които използват подхода за организиране надзора на пазара основно на секторно ниво. Именно в тази връзка с отделно писмо на основание чл.178, ал. 6 от Закона за защита на потребителите постъпилата в КЗП жалба на потребителя е препратена за разглеждане по компетентност към МРРБ.

На потребителя е пояснено, че МРРБ и КЗП са самостоятелни и независими регулаторни административни органи от сферата на изпълнителната власт. Като такива на тях са възложени по волята на законодателя точно дефинирани административни функции и отговорности, в рамките на които те са длъжни да процедират. В този смисъл, ако КЗП самоволно приеме да се произнесе по въпроси, съотнесени към сферата на компетентност на МРРБ, същата рискува да изземе чужди административни правомощия, като нанесе значителни имуществени и неимуществени вреди на субектите от административното право. Обърнато е внимание, че евентуално извършените в тази насока действия от страна на КЗП ще бъдат определени като нарушение, което от своя страна ще доведе до тяхната недействителност, поради липсата на компетентност. На собствено основание субектите, засегнати от евентуално постановените в тази насока нищожни административни актове, поради издаването им от некомпетентен държавен административен орган – в лицето на КЗП, ще имат фактическата и правната възможност да предявяват срещу административния орган искови претенции за обезвреда по смисъла на Закона за отговорността на държавата и общините за вреди (ЗОДОВ).

**15.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) молба за съдействие, заведена на 08.06.2022 г., касаеща подадена на 27.05.2020 г. жалба в КЗП с вх. № Ц-03-4545 против „Мудера“ ЕООД за оферирани онлайн метални керемиди с доставка и монтаж, поради мнение, че КЗП не се е запознала достатъчно добре със случая.

Нееднократно потребителят е уведомяван, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от него последици. Подробно е отговаряно по подобаващ начин на потребителя, а именно: писмо с изх. № Ц-03-4545/25.09.2020 г.; писмо с изх. № Ц-03-4545/19.10.2020 г.; писмо с изх. № Ц-03-4545/02.11.2020 г. и писмо с изх. № Ц-03-4545/22.02.2021 г.

В тази връзка отправените от потребителя към КЗП обвинения, че не разглежда жалбите на потребителите, а на всички изпраща един и същи отговор, че случаят не е от компетенцията на КЗП и КЗП няма правомощия да санкционира нелоялните, не следва да бъдат разглеждани и обсъждани на основание тяхната правна несериозност и неаргументираност.

**16.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо от омбудсмана, заведено с вх. № Ц-03-832/05.04.2022 г., касаещо подадена жалба до КЗП, заведена с вх. № С-03-42/19.01.2022 г., презаведена под вх. № Ц-03-832/21.01.2022 г., на която все още няма отговор. Поводът за оплакването в жалбата на потребителя е нарушение на “Йетел България“ ЕАД на чл. 5 от ЗЗП във връзка с чл. 67 и чл. 144 от Общите условия на „Теленор България“ ЕАД за взаимоотношенията с потребителите на електронни съобщителни услуги,

Относно постъпилата в КЗП от г-н П.П.П. жалба са предприети съответни действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените твърдения в жалбата съобразно изискванията на нормативните актове, по които КЗП има вменени правомощия. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията.

От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

С междинно писмо с изх. № С-03-421/10.05.2022 г. на директора на РД София към КЗП, г-н П.П. е информиран, че проверката по подадената от него жалба продължава и не е приключила, като за резултата след приключване на същата ще бъде допълнително уведомен.

От приложените към образуваната административна преписка документи е видно, че в отговор на писмо с изх. № С-03-421/05.04.2022 г. на директора на регионалната дирекция до „Йеттел България“ ЕАД за предоставяне на всички документи, свързани с взаимоотношенията на дружеството с потребителя, по електронна поща същите са предоставени с писмо, заведено с вх. № С-03-421/10.05.2022 г. и, от които документи е установено:

Г-н П.П. чрез куриерска фирма е изпратил до Централния офис на Yettel писмо, заведено с вх. № 587-12746354229/22.11.2021 г. От страна на оператора е изпратен отговор на посочения от потребителя адрес за кореспонденция на 20.12.2021 г., в който същият е уведомен, че избраният канал за комуникация, а именно чрез куриерска фирма по пощата, не дава възможност да се удостовери по категоричен начин неговата самоличност. Тъй като във връзка с изложените от клиента обстоятелства, за да се извърши проверка, е била необходима обработка на лични данни и с цел предотвратяване на възможността за тяхното неправомерно разкриване и обработване, на потребителя е предоставена само обща информация. За предоставяне на детайлна информация относно ползваните услуги, г-н П. е поканен да заяви своето искане в удобен магазин на Yettel, където да удостовери своята самоличност, като до момента на отговора до КЗП същият не е депозирал ново писмо към Оператора.

По отношение на изложените твърдения в жалбата потребителят е информиран и че на страницата: https://www.yettel.bg/bg/digital-services/pay-yettel e публикувана подробна информация за услугата Плати с Yettel, която е достъпна за всички частни клиенти на абонаментни планове и предплатени услуги от Yettel, без специални изисквания за активиране на услугата.

С писмо изх. № С-03-421/14.06.2022 г. на директора на РД София г-н П. подробно е уведомен за изложеното по-горе, както и за обхвата на контролните правомощия на КЗП.

Цялата информация е предоставена на омбудсмана.

**17.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба от потребител, заведена с вх. № Ц-03-5728/14.06.2022 г. относно изразено недоволство от отговора на РД Русе за резултатите от извършена проверка по подадена жалба.

Относно постъпилата в КЗП РД Русе, звено В. Търново жалба с вх. № Р-03-465/13.05.2021 г., касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на кухненска мебел от фирма „Стив 39“ ООД са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП е извършена проверка в търговски обект - магазин „НИК", находящ се в гр. Велико Търново, ул. ,,Димитър Благоев" № 40, стопанисван от „СТИВ 39" ООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени както в Констативен протокол (КП) № К-2714122/14.05.2021 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0124160/25.05.2021 г.

В разпоредителната част на КП, на основание чл. 192 от ЗЗП е наредено на управителя или упълномощено от него лице да се яви лично в РД Русе, звено В. Търново и да представи оригинали и копия на всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на потребителя с търговеца по извършената проверка.

Установено е, че предявената рекламация е вписана в наличния и поддържан в обекта регистър за предявените рекламации под № 18/11.05.2021 г. Търговецът е заявил, че не отказва да довърши поръчката, но за целта би следвало да му бъде осигурен достъп. Като втори вариант предлага да възстанови процент от сумата като компенсация по избор на потребителя.

С отделно писмо изх. № Р-03-465/26.05.2021 г. на директора на РД Русе при КЗП потребителят е уведомен за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В същото писмо подробно и обстоятелствено е уведомен, че ако счита претенцията си за неудовлетворена и не е възможно постигане на съгласие при възникналия спор, и за да се възползва от всички законови правомощия на КЗП за оказване на съдействие за неговото извънсъдебно решаване, би могъл да заяви претенцията си посредством образуване на помирително производство. Потребителят е уведомен, че съгласно Закона за защита на потребителите помирителните комисии съдействат за разрешаването на спорове между потребители и търговци, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки и услуги и неравноправните клаузи в договори, с търговските практики и договорите, сключвани с потребители.

Потребителят е уведомен също, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от него последици.

Пояснено е на потребителя, че отправените от него към КЗП обидни квалификации и твърдения, ще бъдат оставени без внимание, разглеждане и обсъждане, на основание тяхната правна несериозност и неаргументираност.

Впоследствие е постъпила втора жалба, заведена с вх. № Ц-03-5728/02.09.2022 г., в допълнение на жалба с вх. № Ц-03-5728/14.06.2022 г. На потребителя е изпратен отговор, че с писмо изх. № Ц-03-5728/13.07.2022 г. на директора на ГД „Контрол на пазара“ подробно е информиран за извършените от КЗП действия. Уведомен е също, че на основание чл. 181, ал. 1 от Закона за защита на потребителите постъпили жалби, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение и когато не се основават на нови факти и обстоятелства не се разглеждат.

**18.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба, заведена с вх. № Ц-03-5771/15.06.2022 г. относно предявена и неудовлетворена рекламация на закупени обувки с изложени твърдения, че след като се обърнал към КЗП Плевен с молба да бъде направена проверка на посочения обект и да бъде върната сумата за дефектната стока, получил телефонно обаждане от служителка на КЗП Плевен, която му заявила, че няма как да бъдат удовлетворени желания му, тъй като тя смятала, че дефект в обувките няма. Тези безпочвени, според потребителя, твърдения от нейна страна и липсата на адекватно обосноваване за отхвърлянето на жалбата, го навеждали на мисълта за конфликт на интереси на местна почва и отказ на съдействие поради липса на професионализъм.

Относно постъпилата в КЗП РД Русе, звено Плевен жалба с вх. № Р-03-542/13.05.2022 г., касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупени обувки от магазин на Adidas с адрес ул. „Васил Левски" № 114, гр. Плевен са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция е извършена проверка в търговски обект – магазин на Adidas, находящ се на ул. „Васил Левски" № 114 гр. Плевен, стопанисван от „КЛМ Спорт" ЕООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени както в Констативен протокол (КП) № К-2725157/16.05.2022 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0124460/08.06.2022 г.

В разпоредителната част на КП, на основание чл. 192 от ЗЗП е наредено на управителя или упълномощено от него лице да се яви лично в РД Русе, звено Плевен и представи оригинали и копия на всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на потребителя с търговеца по извършената проверка.

Установено е, че на 25.03.2022 г. потребителят е закупили спортни обувки (маратонки) от магазин „ Adidas” в гр. Плевен, ул. „Васил Левски" № 114, като пред търговеца е предявил рекламация на 12.04.2022 г., с искане да бъде възстановена заплатената сума в размер на 139,00 лв., видно от издадения при покупко-продажбата фискален касов бон. Предявената рекламация е вписана под № 93 в наличния и поддържан в обекта Регистъра на предявените рекламации. Издаден е и Акт за предявената рекламация под № 93/12.4.2022 г., като при посещението си на 12.05.2022 г. потребителят е отказал да го подпише, поради което обстоятелство единият екземпляр не е предоставен, а вторият се съдържа в предоставения на проверяващите кочан, започнат на 30.10.2014 г.

Потребителят е уведомен за решението на търговеца, че счита предявената рекламация за неоснователна, поради неустановен фабричен дефект. Към момента на извършване на проверката стоката, предмет на жалбата се намира и съхранява в обекта, придружена от фискален касов бон, гаранционна карта и акт за рекламация.

На 04.05.2022 г. в 10:24 часа чрез телефонно обаждане потребителят допълнително е уведомен, че може да посети търговския обект, за да си получи обувките и документите от предявената рекламация в удобно за него време в рамките на работното време на обекта.

На 08.06.2022 г. в офиса на КЗП – Плевен са предоставени и изисканите становища от търговеца относно изложеното в жалбата, и от вносителя относно наличие на отклонения от фирмените стандарти на продукта, в които становища е вписано: „При предявената рекламация на мъжки обувки не беше установено наличие на производствен дефект, който води до нестабилност при ходене… Считаме рекламацията за неоснователна и не са извършвани действия за привеждане на потребителската стока в съответствие с договора за продажба“.

С отделно писмо на директора на РД Русе при КЗП потребителят е уведомен за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за резултатите от извършената проверка съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

Уведомен е също, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от потребителя последици. Компетентността на административния орган е нормативно призната способност на издаде определен акт, т.е. ако КЗП издаде акт, с който нарежда на търговеца да изпълни исканията на потребителя, то този акт би бил недействителен.

Потребителят е уведомен също, че предвид липсата на констатирани факти и обстоятелства, съставляващи нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна да предприеме последващи действия по жалбата.

**19**. Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) по електронна поща писмо, заведено с вх. № Ц-03-5717/27.06.2022 г. Потребителят е недоволен от отговора на подадената от него жалба, тъй като жалбата му е препратена към друг орган и не разбира каква е функцията на Комисията и как ще се защитят правата му.

На потребителя е изпратен подробен отговор, в който е изяснено, че в Р България няма единен орган, изпълняващ функциите по надзора на пазара, както и обособен нормативен акт, който да регламентира начините за извършването му. С различни нормативни актове са възложени функции по надзор на различни институции в зависимост от спецификите на продуктовата група. Страната ни е сред държавите-членки, които използват подхода за организиране надзора на пазара основно на секторно ниво и в тази връзка потребителската защита в Република България се регламентира от различни нормативни актове с оглед обществените отношения, които уреждат и по тях контрол упражняват различни контролни органи.

Именно поради изложените по-горе обстоятелства на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите жалбата с вх. № Ц-03-5717/4.06.2022 г. е препратена към КРС за разглеждане по компетентност, и от където би следвало да получи отговор за резултата от предприетите действия.

Посочено е, че КЗП не може да вземе отношение по жалбата, тъй като визираните в нея обществени отношения не са регламентирани в нормативните актове, по които тя има правомощия.

От описаната в жалбата фактическа обстановка е видно, че правната уредба на изнесеното се съдържа в Закона за електронните съобщения, а контролът по спазването на разпоредбите на същия от страна на търговските субекти от гражданския оборот е вменен на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС). Посочено е също, че КЗП и КРС са самостоятелни и независими регулаторни административни органи от сферата на изпълнителната власт и като такива на тях са възложени по волята на законодателя точно дефинирани административни функции и отговорности, в рамките на които те са длъжни да процедират.

**20.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба, заведена с вх. № Ц-03-6057/23.06.2022 г. с изложени твърдения, че извършената проверка от служителите на РД Бургас е не просто повърхностна, а е напълно формална и дори ненужна, тъй като информацията, на базата на която КЗП Бургас взема решение, я има и в представените документи. Потребителят смята, че не е извършена реална проверка на място и не е анализирана приложената документация, установяваща, че обектът е жилищна сграда, а не сграда с предназначение „обществено-обслужваща“, в която да може да се извършва хотелиерска дейност.

По повод изложените от потребителя твърдения по постъпилата с вх. № Б-03-293/19.05.2022 г. жалба, от Регионална дирекция Бургас е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено, че жалбата касае извършване на туристическа дейност „хотелиерство“ от „М. Г. Пропърти Мениджмънт” ЕООД. В тази връзка е посетен туристическият обект за извършване на проверка с цел изясняване на изложените от жалбоподателя твърдения, съобразно вменените компетенции по спазване изискванията на нормативните актове, по които КЗП има вменени правомощия. Установено е, че на 27.05.2022 г. туристическият обект не функционира и не се предоставят туристически услуги. На място е съставен Констативен протокол № К-2707275, в който са описани установените обстоятелства. Към преписката са приложени документи, с които дружеството разполага и въз основа на които се осъществява хотелиерска и ресторантьорска дейност, а именно издадени от Министерство на туризма удостоверение за утвърдена категория № РК-19-11357 от 16.08.2017 г. за категория „три звезди“, вид и наименование на обекта: Апартаментен хотел „Роуз Вилидж” и удостоверение за утвърдена категория № РК-19-13545 от 23.08.2021 г. за категория „две звезди“ за прилежащия към комплекса обект: Класически ресторант „Вики“, с посочено в тях лице, извършващо дейността „М. Г. Пропърти Мениджмънт“ ЕООД.

С отделно писмо на директора на РД Бургас потребителят е уведомен за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция и резултатите от извършената проверка, съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за туризма. По отношение осъществяването на туристически дейности от „М. Г. Пропърти Мениджмънт“ ЕООД е уведомен, че туристическите обекти ще бъдат включени при провеждане на регулярната контролна дейност на КЗП в Програма „Лято 2022“, съобразно нейните компетенции, акцентирайки на основните изисквания на Закона за туризма.

Относно поставения въпрос за законовото основание, касаещо местонахождението на туристически обект, категоризиран с Удостоверение за утвърдена категория № РК-19-11357 от 16.08.2017 г., би следвало да се обърне към Министерство на туризма, от където би следвало също да получи отговор.

По повод обстоятелствата, изложени в жалбата за нарушения на законови изисквания, които не са от компетентността на КЗП, същата правилно е адресирана и към кмета на община Несебър, от където би следвало да също да получи и отговор. В допълнение на потребителя е пояснено, че КЗП няма вменени разследващи функции и че контролните и правомощия са изрично регламентирани в Закона за туризма.

Отбелязано е също, че КЗП е самостоятелен и независим административен орган от сферата на изпълнителната власт. Като такава на същата са възложени по волята на законодателя точно дефинирани административни функции и отговорности, в рамките на които тя е длъжна да процедира. В допълнение на изложеното е посочено, че при липсата на данни за евентуални нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна за предприемането на последващи действия по жалбата.

**21**. Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-5265/08.07.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД Пловдив с изходящ номер П-02-48/23.06.2022 г. по отношение на жалба № В-03-729/31.05.2022 срещу търговец „Еко Стийм 2017“ ЕООД, касаеща неправомерен отказ от упражняване на право на отказ в законовия срок за закупен продукт: „Система за почистване ECO 2000SB” по сключен договор извън търговски обект под претекст, че се дължи неустойка и потребителят не я е заплатил.

Относно постъпилата в КЗП РД Пловдив, жалба с вх. № П-02-48/09.06.2022 г., са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените от потребителя твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП е извършена проверка в офиса на „Еко Стийм 2017“ ЕООД, находящ се на ул. „Васил Априлов" № 39, ет. 2, ап. 5, гр. Пловдив. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени както в Констативен протокол (КП) № К-2699878/16.06.2022 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0138962/22.06.2022 г.

В разпоредителната част на КП, на основание чл. 192 от ЗЗП е наредено на управителя или упълномощено от него лице да се яви лично в РД Пловдив и представи оригинали и копия на всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на потребителя с търговеца по извършената проверка.

Установено е, че на 17.05.2022 г., след нагледна демонстрация в дома на жалбоподателя, същата е подписала Заявка за покупка, която представлява сключен договор между нея и търговеца „Еко Стийм 2017“ ЕООД. С подписа си под документа заявява, че „Приема Общите условия за продажба на „Еко Стийм 2017“ ЕООД, отпечатани на гърба на заявката за покупка“. Съгласно т. 6 от същите „Клиентът има право да се откаже от договора без да дължи неустойка и без да заплаща разходи, с изключение на предвидените в чл. 55 от ЗЗП хипотези в 14-дневен срок от получаване на стоката“, като съгласно точка 6.3 клиентът се съгласява, че „Носи отговорност за намалената стойност на стоката, причинена от изпробването, различно от необходимото да се установи естеството, характеристиките и доброто и функциониране“. Разпоредбата на чл. 55, ал. 5 от ЗЗП регламентира задължението на потребителя, след като е упражнил правото си на отказ, да заплати на търговеца пропорционалната сума за това, което действително му е било предоставено до момента, в който е уведомил търговеца за упражняването на правото си за отказ. Този член от ЗЗП е транспониран в т. 9 от Общите условия, отпечатани на гърба на договора.

Установено е също, че Стандартният формуляр за упражняване правото на отказ е подаден както към „Еко Стийм 2017“ ЕООД, така и към кредитната институция „Уникредит Кънсюмър Файненсинг“ ЕАД в законовия 14-дневен срок, което обстоятелство не се оспорва от търговеца. Твърди се, че причината за отказ приемането обратно на закупената стока е фактът, потребителят не е заплатил дължимата неустойка за дните, през които я е ползвал, както и за нарушения и търговски вид, причинен от факта, че е бил обучаван около час и половина да работи с машината, като с нея са почиствани активно различни помещения в дома му и за целта са монтирани приставки, колелца, използвани са кърпите.

С писмо изх. № П-02-48/23.06.2022 г. на директора на РД Пловдив жалбоподателката е информирана, че искания за прекратяване, изменение, цялостно или частично изпълнение на договорни отношения, имат облигационен характер и се регулират от клаузите на договорите, като по неуредените от тях въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за задълженията и договорите, по който закон Комисията за защита на потребителите не е компетентен орган. Пояснено и е, че сключвайки индивидуален договор за покупка на стока или предоставяне на услуга, потребителят изразява съгласие с клаузите му, като се предполага, че преди да го подпише, той е получил необходимата му за целта предварителна информация. Полагайки подписа си под договора, потребителят декларира, че е запознат с клаузите му и с начина на неговото прекратяване. Индивидуалният договор, след попълване на отделните реквизити се предоставя на потребителя, като последният има възможност да го прочете, да се запознае с него, да поиска допълнителна информация, ако нещо в него не е разбрал и едва тогава да прецени дали желае да приеме предложените му условия, полагайки подписа си под договора или не. С подписа си под договора клиентът удостоверява и своята информираност и доброволното желание и намерение относно получаването на заявената стока или услуга при условията, описани в него.

Допълнително е уведомена, че в в т.6.1 от Общите условия за продажба на „Еко Стийм 2017“ е записано, че, „За да упражни правото си на отказ от договора, клиентът може да използва стандартен формуляр за отказ, предоставен от дистрибутора, но може и да избере друг подходящ начин за уведомяване на дистрибутора“. В конкретния случай, не е възможно да се установи по административен път дали този формуляр е бил предоставен от консултанта или потребителят го е изтеглил от сайта на търговеца, защото такъв е използван. Също така, не е възможно в хода на проверката да се установи дали различните служители, с които е контактувала жалбоподателката са възпрепятствали комуникацията и, но е факт, че на петия ден от покупката е уведомила търговеца, че се отказва от договора, а той я е информирал, че следва, преди да върне стоката да заплати дължимата по договора неустойка.

Прекратяването на договори за продажба и за стокови кредити не е от компетенциите на КЗП. Респективно, нежеланието на една от страните да предприеме такова действие по настояване от другата не е въздигнато от закона като административно нарушение, поради което същият изключва налагането на санкции.

Комисията за защита на потребителите, в качеството и на административен контролен орган не разполага с правомощия да решава гражданскоправни спорове, задължавайки виновната страна да извърши някакви действия, в случая прекратяване на двата договора без санкции и неустойки. Такива правомощия са вменени единствено и само на съдебната институция. Именно съдът има право да събира освен писмени и устни доказателства като изслушва свидетели, както и да постанови решение, което е задължително за страните и с което да задължи виновната страна да поправи вредите, които е нанесла на ощетената такава. Контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните последици.

**22.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-03-7511/29.07.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД Русе по повод жалба с вх. № Р-844/08.07.2022 г. с изложени твърдения за евентуално използване на нелоялна търговска практика, а именно заблуждаваща такава по смисъла на ЗЗП от страна на „БТК“ ЕАД с искане КЗП да вземе становище и да се произнесе по направеното искане.

Относно постъпилата в КЗП РД Русе, звено В. Търново жалба, са предприети своевременни действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените в жалбата твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП е извършена проверка в търговски обект - офис на „БТК“ ЕАД, находящ се на ул. „Васил Левски" № 12, гр. В. Търново. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативни протоколи (КП) № К-2726561/13.07.2022 г., и № К-2726571/21.07.2022 г.

В разпоредителната част на КП, на основание чл. 192 от ЗЗП е наредено на управителя или упълномощено от него лице да се яви лично в РД Русе, звено В. Търново и представи оригинали и копия на всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на потребителя с търговеца по извършената проверка.

От приложените към образуваната преписка документи е установено, че потребителят е заявил устройство към договор № 1214074902062022-54191764 за услугите интернет и телевизия. Избраното устройство е мобилен апарат КОНЗОЛА SONY PS5 DIGITAL+DS+PSPLUS365 със сериен номер S011799664S на преференциална цена в размер на 1099.98 лв. с ДДС. Редовната цена на устройството е в размер на 1399.98 лв. с ДДС, като ползваната от потребителя отстъпка е в размер на 300.00 лв. При закупуването на устройството е получил Гаранционна карта и надлежно описано упътване за ползване, което съдържа и подробна характеристика на избраното, както и придружаващите аксесоари. В момента на покупко-продажбата потребителят е имал възможността да огледа предоставеното устройство, да се запознае с външния вид и включените функции и да прецени дали същото удовлетворява потребностите му. Дружеството счита допълнителното споразумение № 1214074902062022-54191764 за валидно сключено, като смята за неоснователно анулирането му и/или замяна на стоката с нова. Въпреки изложеното, във връзка с постъпилото оплакване и претенция от страна на потребителя, същият е уведомен, че за да вземе решение да бъде заменено устройството, операторът моли да му бъде изпратен снимков материал от двете страни на картончето PlayStation+, което му е било предоставено при закупуването на устройството. От страна на „БТК“ ЕАД е изразена готовност да се замени конзолата в случай, че същата не е ползвана и е в добър търговски вид със SONY PS5 XMAS 2021KD на обща стойност 1599.98 лв., като е необходимо да се доплати разликата в цената.

С писмо изх. № Р-03-844/29.07.2022 г. потребителят подробно е информиран за резултатите от извършената проверка. Към момента на изготвяне на отговора по повод недоволството от получения отговор, не е предоставен снимков материал от двете страни на картончето PlayStation+, както и дали има изразено съгласие от негова страна с предложението на „БТК“ ЕАД.

Уведомен е също и че относно поръчката на играта „FIFA 22“ няма да се вземе отношение по тази преписка, тъй като получателят е различно лице от жалбоподателя.

В допълнение е уточнено, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от потребителя последици. Поради липса на данни за евентуални нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна за предприемането на последващи действия по жалбата.

**23.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-03-7542/05.08.2022 г. с изразено възмущение от получения отговор на РД Русе по повод жалба, заведена с вх. № Р-909/25.07.2022 г. с изложени твърдения за отказ на удовлетворяване на предявена рекламация на закупен потник от магазин „Ганг“, гр. Плевен, ул. „В. Левски“.

Относно постъпилата в КЗП РД Русе жалба, заведена с вх. № Р-909/25.07.2022 г. е образувана административна преписка, която бе изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

С писмо изх. № Р-03-844/29.07.2022 г. на директора на РД Русе жалбоподателката е информирана, че към подадената от нея жалба не са приложени като доказателство необходимите и задължителни документи съгласно нормативните изисквания. Уведомена е също, че за неиздаване на касова бележка при покупко-продажбата би следвало да се обърне към Национална агенция по приходите (НАП), за предприемане на действия по компетентност, от където би следвало да получи и отговор.

Посочено е, че според Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, съгласно чл. 50, ал.3, т.6 и ал.4 „Жалбата трябва да съдържа доказателствата, с които жалбоподателят разполага – копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си“. Ако жалбата не отговаря на тези изискванията, Комисията за защита на потребителите не образува производство по разглеждането й до отстраняване на нередовностите.

**24.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите (КЗП) жалба, заведена с вх. № Ц-03-7935/16.08.2022 г. с изложени твърдения, че на 22.07.2022 г. в магазин "Енерджи Д енд Б", с адрес гр. Дупница, ул. "Св. Иван Рилски"63, жалбоподателят бил посетен от двама служители на КЗП – старши инспектор в РД София и сътрудник в РД София, във връзка с подадена жалба с вх. № С-03-3779/14.07.2022 г. Според жалбата, още с влизането си в обекта служителката започнала да се държи изключително арогантно и агресивно към жалбоподателя, без да е дал никакъв повод за това. Оказал е пълно съдействие относно проверката, във връзка с подадената жалба, като предоставил поисканите документи и отговорил на зададените въпроси. Моли да се проверят фактите и във връзка със Закон за държавния служител, чл.20,ал.2, както и чл.89,ал.2,т.4 от същия закон, да се потърси отговорност от служителката.

Жалбата е насочена към ЦУ на КЗП с цел извършване на проверка на изнесеното. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От образуваната административна преписка и приложените към нея документи, както и от изисканото писмено обяснение от служителя е установено:

Потвърдена е извършената от служителката проверка на дружеството в присъствието на извънщатен сътрудник в РД София при КЗП. В обяснението си служителката заявява, че по време на проверката жалбоподателят, като управител на проверяваното дружество „Д енд Б Профешънъл Сървис“ ЕООД след легитимиране от длъжностните лица на РД София е проявил агресия и е започнал да обяснява, че са изплашили съпругата и детето му, които са били пред търговския обект.

Служителката е извършила проверката, като писмено е разпоредила в съставения в обекта Констативен протокол жалбоподателят или упълномощено от него лице да се яви в КЗП за съставяне и връчване на АУАН на 10.08.2022 г. в град Дупница (сградата на Община Дупница). Жалбоподателят се е явил на определената дата на посочения адрес, като при съставяне на АУАН също се е държал грубо и невъзпитано, разговаряйки на висок глас, на което свидетели са станали сътрудникът от КЗП и служител от Общинска администрация в гр. Дупница.

От предоставеното писменото обяснение, от постъпилата жалба месец след извършване на проверката, и едва след съставянето на акт - около седмица след съставянето му, не би следвало да се счита, че има извършено виновно неетично поведение от страна на инспектора. Не се доказват по безспорен начин изложените твърдения срещу служителката, че още с влизането си в обекта същата е започнала да се държи изключително арогантно и агресивно към жалбоподателя, без да е дал никакъв повод за това.

Становището след извършената вътрешна проверка е, че служителката е извършила проверката на дружеството съгласно законовите изисквания и при спазване на Етичния кодекс в администрацията на Комисия за защита на потребителите и не следва да бъде налагано дисциплинарно наказание за извършено дисциплинарно нарушение на чл.89, ал.2, т.4 от Закона за държавния служител.

**25.** Постъпил в Комисията за защита на потребителите сигнал, заведен с вх. № Ц-03-8523/01.09.2022 г. с изразено неудовлетворение от отговора на Регионалния директор на РД Варна към КЗП по жалба с вх. № В-03-1229/30.8.2022 г. с оплакване за нарушение на правото му на потребител на услуга покупка/продажба от обменно бюро на чуждестранна валута. Касиерът на обменно бюро „Варчев Финанс“ отказал да приеме банкнота на стойност 100 (сто) долара под претекст, че банките не изкупуват банкноти от предложената серия. В получения отговор директорът на РД Варна е мотивирал отказа за проверка под предлог, че контрол на обменните бюра осъществява НАП.

Относно постъпилата в КЗП РД Варна жалба, заведена вх. № В-03-1229/30.8.2022 г. е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

С писмо изх. № В-03-1229/30.8.2022 г. потребителят е информиран за законите и подзаконовите нормативни актове, контролът по приложението на които е възложен на Комисията за защита на потребителите. Информиран е също така, че в Р. България няма единен орган, изпълняващ функциите по надзора на пазара, както и обособен нормативен акт, който да регламентира начините за извършването му. С различни нормативни актове са възложени функции по надзор на различни институции в зависимост от спецификите на продуктовата група. Страната ни е сред държавите-членки, които използват подхода за организиране надзора на пазара основно на секторно ниво. Поради изложените обстоятелства потребителят е уведомен, че компетентният орган относно дейността на бюрата за обмяна на валута е НАП, гр. Варна, бул. „8-ми Приморски полк“ № 128, към която следва да се обърне за разглеждане по компетентност, от където и би следвало да получи отговор.

Впоследствие в КЗП е постъпило писмо, заведено с вх. № Ц-00-3201/11.10.2022 г. относно постъпил в Министерството на икономиката и индустрията сигнал с вх. № 94-В-282/26.09.2022 г. под формата на 2 (два) броя електронни писма от 25.09.2022 г. и 29.09.2022 г. с посочен подател г-н В.В., който сигнал е препратен по компетентност и до КЗП с копие до сигналоподателя и отделно до Инспектората на министерството.

МИИ е уведомено, че с писмо изх. № Ц-03-8523/27.09.2022 г. на Главния директор на ГД „Контрол на пазара“ към КЗП, на г-н В. е изпратен подробен отговор по засегнатите от него въпроси и е информиран, че компетентният орган, относно дейността на бюрата за обмяна на валута е НАП, гр. Варна, бул. „8-ми Приморски полк“ № 128, към която следва да се обърне за разглеждане по компетентност, от където би следвало да получи и отговор.

**26.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-8234/24.08.2022 г. с изразено възмущение от служителите на Регионалната дирекция в Бургас към Комисията за защита на потребителите, които нямали интерес да работят, като е отказано да приемат жалбата на потребителя за некачествено легло „ОНДА“. Относно изложените от потребителя в жалбата твърдения е възложено извършването на проверка от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“. От РД Бургас са изискани и предоставени в Централно управление на Комисията справка и становище, от които е установено, че няма постъпила и администрирана жалба от потребителя в деловодството на регионалната дирекция.

Жалбоподателката е уведомена, че съгласно изискванията на чл.50 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки, жалбите и сигналите се подават в писмена форма на хартиен носител или по електронен път, като жалбата трябва да съдържа доказателствата, с които жалбоподателят разполага – копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си и ако жалбата не отговаря изискванията, Комисията за защита на потребителите не образува производство по разглеждането й до отстраняване на нередностите.

Жалбоподателката е поканена да изпрати документите към жалбата и отново е уведомена, че без изисканите документи, КЗП не би могла да предприеме съответните действия по компетентност и да образува производство за разглеждане на жалбата.

Впоследствие в КЗП постъпва второ писмо-жалба, заведено с вх. № Ц-03-8234/27.09.2022 г. с изложени твърдения, че има недоразумение и всъщност е отказано жалбата да бъде приета от КЗП Бургас и по-точно от директорката, която се държала грубо с потребителя.

С писмо изх. № Ц-03-8234/27.09.2022 г. на главния директор на ГД „Контрол на пазара“ потребителят подробно е уведомен, че относно изложените в първата жалба твърдения е възложена проверка от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“, като от директора на РД Бургас са изискани и предоставени в Централно управление на Комисията справка и становище, от които е установено, че няма постъпила и администрирана от потребителя жалба в деловодството на регионалната дирекция.

Жалбоподателката отново е уведомена за изискванията на чл.50 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и че ако жалбата не отговаря на изискванията, производство не се образува до отстраняване на нередностите.

**27.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-03-7592/08.08.2022 г. с изразено несъгласие от отговора на РД Бургас.

Относно постъпилата в КЗП РД Бургас, звено Сливен жалба, администрирана с вх. № Б-03-413/05.07.2022 г. са предприети своевременни действия от служителите на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените в нея твърдения съобразно вменените компетенции на комисията по спазване изискванията на законите и подзаконовите нормативни актове, контрола по приложението на които е възложен на КЗП.

В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП е извършена проверка в търговски обект – Автокъща „Драгито“, находящ се в гр. Сливен, „Банско шосе“, стопанисван от „Драгито Груп“ ЕООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативен протокол (КП) № К-2707568/18.07.2022 г.

В разпоредителната част на КП, на основание чл. 192 от ЗЗП е наредено на управителя или упълномощено от него лице на 22.07.2022 г. да се яви лично в РД Бургас, звено Сливен и представи оригинали и копия на всички необходими документи във връзка с взаимоотношенията на потребителя с търговеца по извършената проверка.

От приложените към образуваната преписка документи е установено, че автомобилът е закупен след обстоен оглед от механик, посочен от потребителя, което обстоятелство той не отрича, както в жалбата с вх. № Б-03-413/05.07.2022 г.: „Имахме предварителен оглед от наш механик по състоянието на мотора, което е приемливо“, така и в писмото с вх. № Ц-03-7592/08.08.2022 г.: „Вярно е, че техник е направил оглед предимно на мотора на автомобила, и видимо е бил наред“.

По искане от страна на потребителя, търговецът е извършил и допълнително техническо обслужване на автомобила, като описаните в жалбата недостатъци и технически проблеми са се появили впоследствие, няколко месеца след експлоатацията и управлението му. От приложените към административна преписка документи е установено и че купувач и собственик на автомобила е Х.А.У. от гр. София.

С писмо изх. № Б-03-413/04.08.2022 г. на директора на РД Бургас потребителят е информиран за резултатите от извършената проверка. В тази връзка е необходимо да се има предвид, че по същество спорът между потребителя и търговеца е от гражданскоправен характер и подлежи на разрешаване по пътя на преговорите или в едно евентуално съдебно производство. Пояснено е, че в качеството си на административен орган, КЗП не разполага с правомощия да издава актове, чрез които да присъжда в дадена полза или ущърб спорни права или задължения. Потребителят е уведомен, че поради липса на данни за евентуални нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна за предприемането на последващи действия по жалбата.

**28.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо относно постъпил в Министерския съвет на Република България сигнал от г-н Ц.И., съдържащ твърдение, че е сигнализирал администрацията на КЗП с писмо с вх. № Ц-00-3115 от 23.09.2022 г., но не е получил отговор.

При извършената проверка в Централната деловодна регистратура на КЗП не се установи да има постъпила жалба от г-н Ц.И. с изложени твърдения „За редовното му ограбване от различни фирми за доставка на дърва за отопление и, че ако поръчва 8 кубика и ги заплати без да му се издаде никаква касова бележка, те му доставят 4 кубика и пр…“ Такава жалба от г-н Ц.М.И. против „Форест Трейд Груп“, гр. Дебелец, е администрирана в деловодството на РД Русе към КЗП, заведена с вх. № Р-03-187/21.02.2022 г.

Електронната форма за подаване на жалби и сигнали до КЗП е създадена по начин, който да изпълнява изискванията на закона и в никакъв случай не може да бъде подкрепено впечатлението на потребителя за „ ...разочарование от отказа на КЗП да изпълнява задълженията си по подадената по интернет жалба в централата на София, като не са последвали никакви действия от страна на КЗП“.

С писмо изх. № Р-03-187/23.02.2022 г. на директора на Регионалната дирекция към КЗП жалбоподателят подробно е уведомен, че комисията осъществява контролни правомощия по множество закони, но в конкретния случай не може да вземе отношение, тъй като визираните в жалбата обществени отношения не са регламентирани в нормативните актове, по които правомощия има КЗП.

Именно поради посочените по-горе обстоятелства г-н И. е информиран, че ако желае, може да се обърне към Регионална дирекция по горите - Велико Търново с адрес гр. Велико Търново, бул. „България“ № 23 относно изложения в жалбата проблем.

По отношение на изложените твърдения в жалбата, че „Никога не са му издавали досега касова бележка или фактура, а единствено, което му дават е стокова разписка“, би следвало да се обърне към регионалната структура на НАП, откъдето би следвало да получи и отговор.

Пояснено е, че в страната няма единен орган, изпълняващ функциите по надзора на пазара, както и обособен нормативен акт, който да регламентира начините за извършването му. С различни нормативни актове са възложени функции по надзор на различни институции в зависимост от спецификите на продуктовата група. Страната ни е сред държавите-членки, които използват подхода за организиране надзора на пазара основно на секторно ниво. С оглед на изложеното, КЗП няма правната възможност да окаже допълнително съдействие по случая или да извърши проверка или да предприеме други процедурни действия по реализирането на административния контрол, съгласно правомощията си.

Становището на КЗП е предоставено на Администрацията на Министерския съвет.

**29.** Постъпил в Комисията за защита на потребителите сигнал, заведен с вх. № Ц-03-9221/27.09.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД Русе във връзка с подаден сигнал с вх. № Р-03-1205/23.09.2022 г., относно промяна на цената на предлагана стока (палто). Това действие от страна на дружеството „БТБ трейд“ ООД предполага по мнение на жалбоподателя налагане на нелоялна търговска практика, респективно отговорният орган – Комисия за защита на потребителите следва да извърши съответните проверки.

Относно постъпилия в КЗП РД Русе сигнал, заведен с вх. № Р-03-1205/23.09.2022 г. е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

С писмо изх. № Р-03-1205/23.09.2022 г. на директора на РД Русе потребителят е уведомен, че по постъпилата относно подвеждане (според потребителя) в цената на палта от фирма „БТБ Трейд" ЕООД, артикулен номер 2117398, КЗП няма правомощия по отношение на ценообразуването на стоките, както и че в конкретния случай от изложеното в жалбата е видно и става ясно, че търговецът предварително е поставил на видно място в непосредствена близост до стоката нейната продажна цена.

Информиран е също за контролните правомощия на КЗП за спазване на нормативните актове, регламентиращи потребителската защита. Тези нормативни актове дават уредба на правата на потребителите, задълженията на търговците, съставите на административните нарушения и предвидените за тях санкции. В изпълнение на функциите си първостепенна задача на КЗП е да създаде еднакви правила и равнопоставеност на всички лица, осъществяващи търговска дейност пред закона, както и да следи за правилното им прилагане.

**30.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3209/27.09.2022 г. относно получен в Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията (МИИ) сигнал от г-н В.П. В сигнала подателят излага твърдения за липса на „обективна и безпристрастна“ проверка от страна на Комисията за защита на потребителите по негова жалба срещу магазин „Баухаус“, като уточнява, че при предявяване на рекламация на закупена от него Тента 300х150 см за сумата от 249 лв., служител в търговския обект е отказал да изготви Акт за рекламация.

В РД София към КЗП по електронната поща е постъпила жалба от г-н В.П.П., администрирана с вх. № С-03-3650/11.07.2022 г., касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупена от „Баухаус България“ ЕООД тента.

От служители на регионалната дирекция са предприети действия с цел изясняване на изложените твърдения в жалбата. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа и анализа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

На 14.07.2022 г. е извършена проверка в търговски център „Баухаус България“ ЕООД, находящ се в гр. София, бул. „История Славянобългарска“ № 17. Обстоятелствата по извършената проверка са описани в съставения Констативен протокол (KП) № К-2721998/14.07.2022 г. Постъпилата в КЗП жалба е предоставена на заместник-управителя на дружеството, като в разпоредителната част на Констативния протокол (стр. 4), на основание чл. 58, ал. 1, т. 4 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки на търговеца е наредено да представи в РД София писмено становище по жалбата, копия от всички документи, свързани с предявената рекламация и експертно становище от независим сервиз при предоставяне на стоката, предмет на рекламацията от потребителя.

С писмо вх. № С-03-3650/19.08.2022 г. от „Баухаус България“ ЕООД са представени изисканите с КП № К-2721998/14.07.2022 г. документи. С писмо изх. № С-03-3650/25.08.2022 г. на директора на РД София жалбоподателят е информиран подробно за обстоятелствата по извършената проверка.

До Инспектората на МИИ е представено следното становище по изложените твърдения от г-н В.П.:

1. Преценката за нарушения на конкретен нормативен акт се извършва от контролния орган, а не от самия потребител, като в конкретния случай за предявени рекламации на стоки, закупени след 01.01.2022 г. е приложим Законът за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и продажба на стоки (ЗПЦСЦУПС).

2. От длъжностните лица на РД София към КЗП е извършена обективна и безпристрастна проверка, което е видно и от отговора до потребителя, където е описана точно заведената рекламация от потребителя пред търговеца с № FR-0000089775/08.07.2022 г., а именно: „Счупена е манивелата на рамото“.

3. Относно изложените твърдения и направения извод за „Изготвен документ с невярно съдържание“, който КЗП е кредитирал, жалбоподателят би следвало да сезира компетентните органи. КЗП няма вменени разследващи функции и не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от потребителя последици. Такива функции за установяването на визираните от него факти и обстоятелства, за евентуално извършеното престъпление от общ характер, имат единствено органите на Министерството на вътрешните работи и Прокуратурата на Република България, но не и самият административен орган - КЗП.

Изяснено е, че отговорът до потребителя е изготвен извън срока, тъй като и становището с изисканите от търговеца документи са администрирани в РД София извън срока.

Впоследствие е постъпило ново писмо, заведено с вх. № Ц-00-3209/05.12.2022 г. относно проверка по сигнал в Инспектората на МИИ, насочен срещу действия на Комисия за защита на потребителите (КЗП), като се иска да се представи в Инспектората информация и становище относно причините, поради които при извършената проверка на място, служителите от КЗП не са реализирали в цялост правомощията си по чл. 58 ал. 1 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и продажба на стоки (ЗПЦСЦУПС), както и, че видно от констативния протокол проверяващите не са установили на място, изпълнението на задълженията на търговеца за водене на регистър на рекламациите и вписване на всяка предявена рекламация, в т.ч. и предявената от жалбоподателя, респ. наличието/липсата на изготвен акт за рекламация.

Инспекторатът е уведомен, че според описанието на предоставената заведена рекламация от търговеца под № FR-0000089775/08.07.2022 г.: „На 07.07.2022 г. клиентът прави рекламация на тента по телефона – счупена е манивелата на рамото. Колежката, която е била на смяна му е казала да донесе проблемната част. Клиентът идва в магазин Баухаус на 08.07.2022 г. и твърди, че му е обещано да му се замени на момента. На клиента е предложено да остави рамото в магазина за становище, но той отказва. Не представя касов бон и имена“.

Отбелязано е, че съгласно чл. 43 ал.3 и ал. 4 от ЗПЦСЦУПС „При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт, както и, че при подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията: касова бележка, фактура или документ, удостоверяващ плащането; протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката; други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

От направената справка в деловодната система на КЗП e видно, че за периода 2021-2022 г. в търговския обект, находящ се на бул. „История Славянобългарска“ № 17, гр. София, стопанисван от „Баухаус България“ ЕООД са извършени общо 11 броя проверки от страна на служителите на РД София към КЗП при осъществявания текущ контрол в търговските обекти при провеждане на регулярната си контролна дейност, както и при утвърждаване на годишната план – програма на КЗП. От образуваните преписки нееднократно е констатирано, че търговецът спазва задължението си да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощени от него лица рекламации на стоки. Инспекторите, извършили проверката в горепосочения обект на основание на чл. 58, ал. 1 от същия закон в разпоредителната част на Констативния протокол (КП) № К-2721998/14.07.2022 г. са изискали и Регистъра за предявените рекламации. Документите са предоставени от „Баухаус България“ ЕООД в Регионалната дирекция с писмо вх. № С-03-3650/19.08.2022 г.

**31.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3217/28.09.2022 г. по повод постъпила до омбудсмана на Република България жалба от г-н И.С.Ц., в която изразява несъгласие с отговор на Комисията за защита на потребителите по негова жалба № С-03-4429/18.08.2022 г. Г-н Ц. твърди, че не е получил нужното съдействие, след като се е обърнал към КЗП относно предявена и неудовлетворена рекламация на закупен плат.

Относно постъпилата в Комисията за защита на потребителите (КЗП) от г-н И.С.Ц. жалба, заведена с вх. № С-03-4429/18.08.2022 г. са предприети съответни действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените в жалбата твърдения. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Според постъпилата в РД София жалба от г-н Ц. с вх. № С-03-4429/18.08.2022 г., той закупил от магазин на „Кора Стил“ ЕООД тапицерия за автомобил на стойност 30.60 лв. След покупката, извън търговския обект е установил, че размерите на закупената автотапицерия не отговарят на тези, за които е заплатил. На следващия ден е посетил обекта, като е предявил претенция да бъде коригирана допуснатата грешка.

Видно от изложените обстоятелства в жалбата, търговецът е предложил да му бъде възстановена заплатената за стоката сума, но потребителят не се съгласил, като не се е възползвал от това предложение, а е изявил претенция да получи това, за което е заплатил. След като дружеството „Кора Стил“ ЕООД отказало да изпълни предявената претенция на потребителя, същият е подал жалба в КЗП с искане „Заменяне на стоката с нова“.В тази връзка от длъжностните лица от РД София е осъществен контакт с ръководството на дружеството, като с писмо на директора на Регионалната дирекция изх. № С-03-4429/09.09.2022 г. е изискано да се предоставят становище и документи, свързани с взаимоотношенията на жалбоподателя. От прегледа на предоставените на 17.09.2022 г. по електронната поща на РД София документи е установено, че закупеният плат (каширан, подлепен с дунапрен) е трикотажен, т.е. възможно е да се събере и затова е необходимо да се съхранява на руло, до използването му по предназначение. Потребителят е бил информиран за характеристиките на плата и за начина на съхранение. Въпреки неправилното (според търговеца) съхранение на плата на г-н Ц. е било предложено да върне стоката с платежния документ за извършената продажба, като му бъде възстановена заплатената сума. Жалбоподателят не се е съгласил и не се е възползвал от това предложение.

С отделно писмо изх. № № С-03-4429/20.09.2022 г. жалбоподателят е информиран, че КЗП в качеството си на държавен контролен орган оказва съдействие на потребителите единствено и само за извънсъдебно решаване на възникнали спорове между търговци и потребители. Подробно е уведомен и за изложеното по-горе, както и че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и, че в конкретния случай, КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от него последици.

Цялата информация е предоставена на омбудсмана.

**32.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо вх. № Ц-00-3243 от 30.09.2022г. относно постъпил в Министерския съвет на Република България сигнал от г-жа Н.Н., с който изразява недоволство от водена кореспонденция с Комисията за защита на потребителите по конкретен казус.

Относно постъпилата в Комисията за защита на потребителите (КЗП) РД София от г-жа Н.Н. жалба, заведена с вх. № С-03-4452/24.08.2021 г. са предприети съответни действия от служители на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените в жалбата твърдения съобразно изискванията на нормативните актове, по които КЗП има вменени правомощия. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията.

От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Постъпилата в РД София при КЗП жалба от г-жа Н. с вх. № С-03-4452/24.08.2021 г. касае сключен договор № 50615 от 28.05.2021 г. извън търговския обект на „Медико Плюс -1“ ООД. От служители на регионалната дирекция е извършена проверка на дружеството по спазване изискванията на Закона за потребителския кредит и Закона за защита на потребителите.

С писмо изх. № С-03-4452/28.09.2021 г. на директора на РД София жалбоподателката е уведомена, че изпратената жалба до проверяваното дружество не би могла да бъде уважена поради обстоятелството, че при упражненото си право на отказ от договора извън търговския обект, търговецът не е предложил да прибере стоките сам и потребителката не е изпратила или предала стоката обратно на търговеца или на упълномощено от него лице без неоправдано забавяне, поради изтеклия законоустановен 14 дневен срок. В същото писмо г-жа Н. е информирана, че приложената към жалбата Декларация (след справка от страна на „Медико Плюс -1“ ООД) е установено, че такава не е постъпвала и не е приложен документ, удостоверяващ изпращането на стоката обратно на търговеца (товарителница или друг документ).

След получения отговор, в КЗП РД София на 14.10.2021 г. е постъпило възражение от г-жа Н., в което са изложени твърдения, че е заплатена сумата на обща стойност 450,00 лв., както и че продуктът (бавнооборотна сокоизстисквачка) е върнат в офис на проверяваното дружеството.

С второ писмо на директора на РД София с изх. № С-03-4452/04.11.2021 г. потребителката е уведомена, че по време на презентацията е закупена бавнооборотна сокоизстисквачка за сумата от 900 лв., за което е сключен договор за поръчка под № 50615/28.05.2021 г., с който лично г-жа Н. е запозната, изразявайки желание да заплати продукта на разсрочено плащане. Договорът е подписан собственоръчно с възможност за отказ от него в рамките на 14 дни, което право, както е посочено и в първия отговор, не е упражнено в този срок.

На 12.11.2021 г в КЗП РД София е постъпило ново възражение с изложени едни и същи твърдения от г-жа Н., като в КЗП РД София постъпва и поредната жалба от г-жа Н., заведена с вх. № С-03-445221.07.2022 г. В отговор на същата жалба, с писмо изх. № С-03-445228.07.2022 г. на директора на РД София е изпратен отговор, в който жалбоподателката е уведомена, че съгласно чл.181, ал.1 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и на основание чл.53, ал.1 от Закона за предоставяне на цифрови услуги, цифрово съдържание и продажба на стоки (ЗПЦУЦСПС) жалби, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

В КЗП РД София постъпва поредната по ред жалба-възражение от г-жа Н., заведена с вх. № С-03-4452 /05.08.2022 г., с изложени твърдения, че „…се задължават купувачите да плащат суми в брой, като не издават касов бон. Същия ден продадоха прахосмукачка и възглавница и пр. и пр.“. С писмо изх. № С-03-4452/23.08.2022г. жалбоподателката е информирана, че на основание чл. 193,т. 5 от ЗЗП жалбата е препратена до ТД на НАП за предприемане действия по компетентност, от където би следвало да получи и отговор

С оглед на гореизложеното КЗП няма правната възможност да окаже допълнително съдействие по случая или да извърши проверка или предприемането на други процедурни действия по реализирането на административния контрол съгласно правомощията на КЗП, вменени ѝ по волята на законодателя. КЗП не би могла да задължи търговеца да удовлетвори исканията на г-жа Н.П.Н.

Цялата информация е предоставена на Министерския съвет.

Впоследствие отново е постъпило писмо по казуса на г-жа Н., този път отМинистерството на икономиката и индустрията (МИИ) по повод жалба, регистрирана в МИИ с вх. № 04-14-85/25.10.2022 г. с подател г-жа Н.Н., в която подателката изразява възмущение от действия на Комисия за защита на потребителите, свързани с проверка на КЗП на „Медико Плюс – 1“ ООД по нейни жалби и възражения.

МИИ е уведомено за извършените от КЗП действия. Уведомено е също, че чрез Администрацията на МС на Р. България в Комисията за защита на потребителите (КЗП) е постъпило писмо, заведено с вх. № Ц-00-3243 от 30.09.2022 г. от г-жа Н.Н. с подаден сигнал, с който изразява недоволство от водената кореспонденция с Комисията за защита на потребителите по конкретния казус. В отговор на същото с писмо изх. № Ц-00-3243 от 11.10.2022 г. на председателя на КЗП до Администрацията на Министерския съвет е изяснено, че г-жа Н. е получила подробни отговори на всички описани по-горе жалби, сигнали, писма и пр.

Отново поредна жалба от потребителката постъпва в КЗП чрез Министерството на правосъдието, заведена с вх. № Ц-00-3524/25.10.2022 г. адресирана както до Прокуратурата на Р България, така и до Министерството на икономиката и индустрията с изложени по-горе същите твърдения и претенции.

Неколкократно жалбоподателката е уведомявана, че КЗП няма правната възможност да окаже допълнително съдействие по случая. Издаваните от КЗП актове не дават регулация на гражданското правоотношение между страните (търговец и потребител) и не рефлектират пряко и непосредствено в правната сфера на потребителя, поради което КЗП не би могла да задължи търговеца да удовлетвори исканията на г-жа Н.

**33.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-9003/23.09.2022 г., относно непрофесионално и необективно отношение на служителите на КЗП в Стара Загора и Пловдив по повод подадена жалба с вх. № П-02-60/30.06.2022 г. срещу „Кондор Холидей” ООД.

Във връзка с изложените от потребителя обстоятелства в жалба с вх. № Ц-03-9003/23.09.2022 г., са предприети своевременни действия с цел изясняване на твърденията и действията на длъжностните лица от Регионална дирекция Пловдив. Образуваната административна преписка по жалбата е изискана и предоставена в Главна дирекция „Контрол на пазара“. В допълнение са предоставени и писмени обяснения от длъжностните лица, участвали при извършване на проверката.

При направения преглед и анализ на образуваната административна преписка и приложените към нея документи е видно, че до потребителя са изготвени отговори с изх. № П-02-60 от 27.07.2022 г. и 12.09.2022 г., с които е уведомен за предприетите действия, установените нарушения на законовите изисквания, правата му в случай на отказ от пътуване и възможностите за други действия в посока разрешаване на възникналия спор.

Пояснено е какви са контролните правомощия на КЗП, че са изрично регламентирани и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от потребителя последици.

Пояснено е също, че законодателството в Република България, в т. ч. и ЗЗП не предвижда възможност административните органи, какъвто е и КЗП, да могат както да се произнасят и да предприемат мерки за въздействие върху политиката натърговските дружества (фирмите) и търговски обекти, така и да могат да решават спорове, като се произнесат в полза на една от страните и задължат другата да претърпи съответните последици или да извърши съответните действия. КЗП е самостоятелен и независим административен орган от сферата на изпълнителната власт. Като такава на същата са възложени по волята на законодателя точно дефинирани административни функции и отговорности в рамките на които тя е длъжна да процедира.

След прегледа на приписката от служители на ЦУ, предвид установените нарушения при извършената проверка на „Кондор Холидей” ООД, до РД Пловдив е изпратено писмено указание за предприемане на последващи действия в рамките на компетентността на КЗП по Закона за туризма.

**34.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3197/26.09.2022 г. по повод постъпила до омбудсмана на Република България жалба от г-жа Р.С.П., в която същата се оплаква от липса на отговор от Комисията за защита на потребителите по нейна жалба с вх. № Ц-03-11350/23.12.2021 г.

Относно постъпилата в Комисията за защита на потребителите жалба от г-жа П., са предприети съответни действия от служители на РД София. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

Постъпилата в РД София при КЗП жалба от г-жа П. с вх. № С-03-574/26.0122 г. касае предявена и неудовлетворена рекламация на закупена и монтирана входна врата от „АД Партнърс“ ЕООД.

С писмо на директора на Регионалната дирекция с изх. № С-03-574/09.02.2022 г. е изпратена писмена покана на адреса по съдебна регистрация на дружеството, като са изискани необходимите документи във връзка с осъществявания от КЗП контрол, касаещи постъпилата потребителска жалба, както и да се яви управителят или упълномощено от него лице в сградата на КЗП, гр. София, ул. „Врабча“ 1. На посочената дата и адрес не се е явил представител на „АД Партнърс“ ЕООД.

С ново писмо с изх. № С-03-574/ 23.02.2022 г. е изпратена втора писмена покана, като отново на посочената дата не се е явил представител на „АД Партнърс“ ЕООД.

С поредно писмо с изх. № С-03-574/ 15.03.2022г. е поканен управителят на „АД Партнърс“ ЕООД да се яви в сградата на КЗП РД София звено Благоевград, с посочен адрес гр. Благоевград, ул. „Тодор Александров“ 23, ет. 5 отново за предявяване на постъпилата в КЗП потребителска жалба и предоставяне на необходимите за проверка документи. На посочената дата и адрес отново не се е явил представител на дружеството. Поредно писмо с изх. № С-03-574/18.04.2022 г. е изпратено за явяване в сградата на КЗП РД София, звено Благоевград и отново не се е явил представител.

След неуспешните опити за осъществяване на контакт с представител на „АД Партнърс“ ЕООД, с две поредни писма на директора на Регионалната дирекция с изх. № С-03-574/19.05.2022 г. и с изх. № С-03-574/13.06.2022 г. са изпратени писма и до ОД на МВР-Благоевград за осигуряване явяването на управителя или упълномощено от него лице на „АД Партнърс“ ЕООД в КЗП за предявяване на постъпилата потребителска жалба и предоставяне на изисканите и необходими документи. В отговор с писма с вх. № С-03-574/02.06.2022 г. и вх. № С-03-574/12.07.2022 г., ОД на МВР-Благоевград уведомява КЗП, че управителят на „АД Партнърс“ ЕООД не е установен и открит на посочения адрес.

Омбудсманът е уведомен, че от страна на КЗП са предприети своевременни, последователи действия и положени огромни усилия с цел осъществяване на контакт с ръководството на „АД Партнърс“ ЕООД относно изложеното в жалбата, касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупена и монтирана входна врата.

Изразено е становището на КЗП, че в подобни случаи съдът представлява единствената институция, притежаваща компетентност – след като установи обективната истина относно отношенията между страните, да се произнесе с решение със силата на пресъдено нещо, което да обвърже същите страни със задължителна сила. Също така г-жа П. има право да получи и обезщетение за всички претърпени неимуществени вреди (причинените й неудобства). Пътят за реализиране на последното също е чрез завеждане на иск пред съда.

**35.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3216/28.09.2022 г. относно постъпила в МИИ жалба, регистрирана с вх. № 94-К-196/21.09.2022 г. адресирана и до КЗП, с копие до министъра на икономиката и индустрията, и до директора на РД Пловдив. Подателят изразява недоволство от получения отговор по негова жалба, подадена в КЗП с рег. № Ц-03-7555/05.08.2022 г., депозирана в РД - гр. Пловдив. Счита, че по жалбата му не е извършена проверка и твърди, че не е получил исканото съдействие от КЗП с молба за „задълбочена проверка“ и отговор по поставените въпроси в новата жалба.

Относно постъпилата в КЗП РД Пловдив жалба, администрирана с вх. № П-01-488/15.08.2022 г., са предприети своевременни действия. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на РД Пловдив е осъществен контакт с управителя на „Реми Делукс" ЕООД, като на 15.09.2022 г. са изискани и предоставени становище с приложени към него всички документи и кореспонденция, свързани с поръчаната от жалбоподателя климатична инсталация по интернет сайта на дружеството.

Потребителят е закупил от разстояние климатична система „ClimaCare" на изплащане с договор за стоков кредит. На 30.07.2022 г. е упражнил правото си на отказ и след проведен разговор с търговеца на 01.08.2022 г. е върнал закупената стока. Получил е предложение от търговеца за възстановяване на заплатената за стоката сума с 20% неустойка, тъй като при огледа на уреда е установено, че същият е ползван.

Г-н К.И. е отказал, тъй като счел това за некоректно, получил е отговор от търговеца, че стоката ще му бъде върната, както и, че важат условията на договора при нейното закупуване. След този отговор, потребителят се е опитал да се свърже с търговеца, но неуспешно, поради което обстоятелство се е обърнал към КЗП за съдействие какви действия да предприеме, с изразена претенция от негова страна за възстановяване на заплатената сума.

На 01.08.2022 г. след получаване на уреда в офис на ЕКОНТ, търговецът се е свързал с жалбоподателя, като го е уведомил, че ще извърши оглед на уреда (това се потвърждава и от изложените обстоятелства от потребителя в жалбата). При огледа е установено, че е налице ползване на уреда с нанесени козметични дефекти (надрасквания). По тази причина, позовавайки се на общите условия, публикувани на онлайн магазина на търговеца, на г-н И. е предложен вариант за възстановяване на заплатената сума с неустойка от 20% поради ползване на уреда, но тъй като уредът е закупен на изплащане с договор за стоков кредит, му е предложено да заплати 20% от стойността на уреда и да прекрати договора за стоков кредит. Друг предложен вариант, вследствие на констатациите при огледа на уреда, е бил потребителят да задържи продукта. Видно от предоставените към становището документи (фактура, неустойка за върнат продукт и протокол за споразумение), на 08.08.2022 г. търговецът и жалбоподателят са постигнали споразумение да се възстанови сумата с 20% отбив от цената по фактура. На 09.08.2022 г. потребителят е заплатил сумата по неустойката и договорът за стоков кредит е бил прекратен.

С писмо изх. № П-01-488/20.09.2022 г. на директора на РД Пловдив г-н И. е уведомен за обстоятелства и резултата от извършената проверка. Уведомен е, че спорът между потребителя и търговеца е от гражданскоправен характер и подлежи на разрешаване по пътя на преговорите или по съдебен ред. Уведомен е също, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в ЗЗП и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от жалбоподателя последици. В допълнение е посочено, че съгласно разпоредбите на чл. 55, ал. 4 от ЗЗП потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.

По отношение на искането за връщане на заплатените от г-н К.И. суми в пълен размер е необходимо също да се има предвид, че законодателството в Република България не предвижда възможност административните органи, какъвто е КЗП, да могат да решават спорове, като се произнесат в полза на една от страните и задължат другата да претърпи съответните последици или да извърши съответните действия, включително изплащане на суми в определен размер.

Впоследствие по повод постъпило ново писмо от МИИ с вх. № Ц-00-3216/08.11.2022 г. е представена допълнителна информация и копия на документи по разгледана от КЗП жалба, заведена в Комисията с вх. № Ц-03-7555/05.08.2022 г. Допълнително е предоставено копие на Протокол за споразумение № 161/08.08.2022 г. между г-н К.И. и „Реми Делукс“ ЕООД. Предоставена е и следната допълнителна информация:

От направената справка в деловодната система е установено, че от г-н К.С.И. има постъпила жалба с вх. № Ц-03-7555/05.08.2022 г., както и допълнение към същата с приложени документи, с които жалбоподателят разполага и на които основава претенцията си, заведено с вх. № Ц-03-7555/08.08.2022 г. Впоследствие жалбата и допълнението към нея с приложените документи е препратена в РД Пловдив и администрирана с вх. № П-01-488/15.08.2022 г. От служителите на регионалната дирекция са предприети съответни действия с цел изясняване на изложените от жалбоподателя твърдения. За тази цел са правени неколкократни опити и усилия както за установяване на представители на търговеца, така и има ли дружеството обект, осъществяващ търговска дейност. В тази връзка на 19.08.2022 г. служителите от регионалната дирекция са посетили адреса по съдебна регистрация (седалище) на търговеца: с. Войводиново, обл. Пловдив, където е установено, че там се намира жилищна сграда.

Предприети са и последващи действия по установяване на контакт с управителя на дружеството г-н Ц.И. по телефон. Отново след многократни опити и обаждания на посочения телефон е установен контакт със същия, който е информиран за постъпилата жалба и поканен да посети офиса на КЗП, РД Пловдив и бъде запознат със съдържанието ѝ. Г-н И. е заявил, че се намира в чужбина и е предоставил електронен адрес, на който му е предоставено сканирано копие на жалбата с изискано писмено становище и документи, които са предоставени на 15.09.2022 г. в Регионалната дирекция. След преглед и анализиране на предоставените документи с писмо изх. № П-01-488/20.09.2022 г. жалбоподателят е информиран за резултатите от извършената проверка.

На МИИ е посочено, че електронната форма за подаване на жалби и сигнали до КЗП е създадена по начин, който да изпълнява изискванията на закона и в никакъв случай не би следвало да се счита за усложняване възможността на българските граждани да информират КЗП по всякакви въпроси и проблеми.

Обърнато е внимание и на обстоятелството, че броят на жалбите, изпращани до КЗП постоянно се увеличава. През 2021 година служителите на КЗП са работили по 21 934 жалби и сигнали от граждани поради което обстоятелство не смятаме, че се създават прекомерни пречки за осъществяване на комуникация с КЗП, а даже напротив – налице са множество канали за връзка с КЗП, като всеки потребител има възможност да се възползва от този, който е най-удобен за него.

**36.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите по електронна поща писмо, заведено с вх. № Ц-03-9825/07.10.2022 г. с изразено недоволство от получен отговор по повод жалба, която не е от компетенциите на КЗП.

Потребителят е подробно информиран, че в България няма единен орган, изпълняващ функциите по надзора на пазара, както и обособен нормативен акт, който да регламентира начините за извършването му. С различни нормативни актове са възложени функции по надзор на различни институции в зависимост от спецификите на продуктовата група. В тази връзка потребителската защита в Република България се регламентира от различни нормативни актове с оглед обществените отношения, които уреждат и по тях контрол упражняват различни контролни органи.

Поради тези съображения, по електронна поща на посочения от потребителя електронен адрес с писмо от 29.09.2022 г. подробно е информиран, за изложеното по-горе, както и, че съгласно § 40. от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за здравето, изпълнението на закона се възлага на министъра на здравеопазването, поради което смятаме, че следва да насочи питането си към Министерството на здравеопазването, за да получи компетентен отговор или необходимото съдействие.

Комисията за защита на потребителите осъществява контролни правомощия по Закона за защита на потребителите и редица други нормативни актове, но в конкретния случай КЗП не може да вземе отношение по случая, тъй като визираните в жалбата обществени отношения не са регламентирани в нормативните актове, по които правомощия има КЗП. От описаната в жалбата фактическа обстановка, както и от същата такава, представена в първоначалната жалба, не може да бъде направен еднозначен извод, че се касае за извършване на административно нарушение по някой от нормативните актове, по които КЗП разполага с компетентност.

С оглед на гореизложеното КЗП няма правната възможност да окаже допълнително съдействие по случая или да извърши проверка или предприемането на други процедурни действия по реализирането на административния контрол, тъй като КЗП няма предоставени от законодателя правомощия по Закона за здравето. Контролът по спазването на разпоредбите на Закона за здравето е вменен на Министерството на здравеопазването (МЗ).

Посочено е, че КЗП и МЗ са самостоятелни и независими административни органи от сферата на изпълнителната власт. Като такива на тях са възложени по волята на законодателя точно дефинирани административни функции и отговорности, в рамките на които те са длъжни да процедират. В този смисъл, ако КЗП самоволно приеме да се произнесе по въпроси, съотнесени към сферата на компетентност на МЗ, същата рискува да изземе чужди административни правомощия, като нанесе значителни имуществени и неимуществени вреди на субектите от административното право.

На собствено основание субектите, засегнати от евентуално постановените в тази насока нищожни административни актове, поради издаването им от некомпетентен държавен административен орган – в лицето на КЗП, имат фактическата и правната възможност да предявяват срещу административния орган искови претенции за обезвреда по смисъла на Закона за отговорността на държавата и общините за вреди (ЗОДОВ).

В тази връзка отправените от страна на жалбоподателя към КЗП квалификации, са оставени без внимание, без разглеждане и без обсъждане на основание тяхната правна несериозност и неаргументираност.

**37.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3363/11.10.2022 г. относно постъпила в Министерството на икономиката и индустрията (МИИ) от г-жа Т.Б. жалба, регистрирана с вх. № 94-Т-135/06.10.2022 г.

Относно постъпилата в КЗП РД Бургас жалба, администрирана с вх. № Б-03-166/18.03.2022 г. са предприети своевременни действия от служителите на регионалната дирекция с цел изясняване на изложените в нея твърдения. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на РД Бургас е извършена проверка в обект – сервиз „Здравец“, находящ се в гр. Бургас, ул. „Транспортна“ № 53, стопанисван от „Здравец и Съдружници“ ЕООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативен протокол (КП) № К-2717821/21.03.2022 г.

Установено е, че закупеният продукт – съдомиялна машина, е извън обхвата на двугодишния период, през който жалбоподателката може да се възползва от предоставената й по Закона за защита на потребителите законова отговорност. От прегледа на приложените към административната преписка документи е видно и става ясно, че г-жа Б. на 13.07.2021 г. е сключила договор за ремонт на съдомиялна машина Bosh модел SV43M20EU/40 със сервиз АШ. Констатирано е, че са извършени три ремонта на продукта и е налице заявка за следващ такъв поради поява на несъответствие на стоката, които ремонти са извън обхвата на законоустановения двугодишен период.

В жалбата на потребителката са изложени и твърдения, че заявката за поява на несъответствието на стоката за следващия четвърти ремонт е вследствие на предходния такъв, основавайки се на експертно становище от независим орган, като към момента на проверката такова становище официално не е предоставено. От страна на търговеца „Здравец и Съдружници“ ЕООД е заявено, че предлага на потребителката да бъде поръчана и доставена оригинална платка от Bosh на обща стойност от 300.00 лв. и се осъществи ремонт на изделието, но потребителката отказва.

В тази връзка с писмо изх. № Б-03-166/06.04.2022 г. на директора на РД Бургас г-жа Б. подробно е уведомена за резултатите от извършената проверка, за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока съгласно разпоредбите от Закона за защита на потребителите, където са визирани както задължения и отговорности на търговците, така и правата на потребителите. Информирана е също, че относно молбата ѝ „За съдействие от страна на КЗП“, спорът между нея и търговеца е от гражданскоправен характер и подлежи на разрешаване по пътя на преговорите или в едно евентуално съдебно производство.

Посочено е, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани в ЗЗП и същите не са свързани с начина на осъществяване на дейността от търговците и техните отношения с потребителите, а с упражняване на контрол по спазване на законовите разпоредби, попадащи в обхвата на правомощията на Комисията.

**38.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3345/10.10.2022 г. по повод постъпил до омбудсмана на Република България сигнал от г-н С.Р.И., в който изразява несъгласие с отговор на Комисията за защита на потребителите по негова жалба № С-03-4949/21.09.2022 г., тъй като не е получил нужното съдействие, след като се е обърнал към КЗП относно предявена и неудовлетворена рекламация на мобилен телефон от Сръчко сервиз.

Относно постъпилата в КЗП жалба от г-н И., заведена в РД София с вх. № С-03-4949/13.09.2022 г., е образувана административна преписка, която бе изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

В постъпилата в РД София при КЗП жалба от потребителя са изложени твърдения, че е предявена и неудовлетворена рекламация на мобилен апарат HUAWEI P 40 PRO, закупен от Техномаркет, бул. „Цариградско шосе“ № 92 и приет в сервиз Сръчко на ул. „Леге“ № 6.

От прегледа на приложените към административната преписка документи е видно, че закупеният на 17.04.2020 г. продукт (включително и времето за престоя на стоката за извършените ремонти в сервиз Сръчко на 31.01.2022 г.-3 дни и на 08.04.2022 г.-19 дни.) – е извън обхвата на двугодишния период, през който жалбоподателят би могъл да се възползва от предоставената му по Закона за защита на потребителите законова отговорност.

В тази връзка с писмо изх. № С-03-4949/21.09.2022 г. г-н И. е уведомен за условията и реда за гаранция и рекламация на потребителската стока, съгласно законовите разпоредби, задълженията и отговорностите на търговците и правата на потребителите. Информиран е също, че понятията законова и търговска гаранция са различни и по отношение на тях правниата уредба е различна.

Относно конкретно изложеното в жалбата във връзка с възникналия спор между потребителя и търговеца по отношение на претенцията на жалбоподателя, че: „Устройството е постъпило с проблем в сервиза на 08.04.2022 г., 10 дни преди да изтече 24 месечната гаранция”, е необходимо също да се има предвид, че в конкретния случай се прилага ЗЗП. Съгласно чл. 108 от този закон, „Всяко несъответствие на потребителската стока с договора за продажба, което се прояви до 6 месеца след доставянето на стоката, се смята, че е съществувало при доставянето й, освен ако се докаже, че липсата на съответствие се дължи на естеството на стоката или на характера на несъответствието“. В случая задължение за търговеца за привеждане на стоката (закупена на 17.04.2020 г.) в съответствие с договора, след изтичането на 6 месечния срок, ще възникне ако потребителят докаже, че несъответствието е съществувало към момента на доставянето на стоката и не се дължи на естеството на стоката или характера на несъответствието.

Именно поради изложените по-горе обстоятелства с писмото на директора на РД София с изх. № С-03-4949/21.09.2022 г., г-н И. е информиран, че не се касае за нарушение от страна на търговеца по нормативните актове, по които КЗП има вменени правомощия, тъй като след предявяване на рекламацията от жалбоподателя търговецът се е произнесъл в законоустановения в срок, като е изразил мотивирано становище, че същата е неоснователна. В случай, че потребителят е предоставил в рамките на законовата гаранция, становище противно на изложеното от търговеца от независим експерт, то би следвало да предяви отново рекламация и в случай, че търговецът не приведе стоката в съответствие с договора за продажба, да се обърнете към КЗП за предприемане на последващи действия.

Информацията е предоставена на омбудсмана.

**39.** Постъпила в КЗП жалба, заведена с вх. № Ц-03-8816/04.10.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД Русе във връзка с подадена от потребителя жалба, относно предявена и неудовлетворена рекламация на изработка на кухненски шкафове по поръчка с индивидуален проект с платено капаро от 260.00 лв., с молба за съдействие от страна на КЗП предплатената сума да бъде възстановена.

Постъпилата в КЗП жалба е администрирана в РД Русе с вх. № Р-01-414/23.09.2022 г., като е образувана административна преписка, която бе изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП са предприети своевременни действия по жалбата, като е извършена проверка в търговски обект – магазин „Класик“, находящ се на ул. „Академик Божинов" № 3А, гр. Свищов, стопанисван от „Тодоров Активи“ ЕООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са отразени в Констативен протокол (КП) № К-2731210/23.09.2022 г.

От приложените към образуваната преписка документи е установено, че чрез упълномощено лице търговецът е запознат с изложените в жалбата твърдения от потребителя. Установено е, че на 06.03.2022 г. жалбоподателката е посетила магазина, като е изготвен договор за поръчка № 227 за изработка на 3 броя шкафове по индивидуален проект. На 15.03.2022 г. отново е посетила магазина с отказ на направената на 06.03.2022 г. поръчка и е заявила нова поръчка с различни размери за изработка от друг производител. На 21.03.2022 г., потребителят за трети път посещава магазина и отказва поръчката, направена на 15.03.2022 г. Търговецът е отправил отказ от поръчката до производителя, но последният също е заявил отказ с мотив „Поръчката е влезнала за производство и детайлите са нарязани и са в производство“.

Шкафовете са изработени в срок, съгласно сключения договор за поръчка № 227/06.03.2022 г. и са в наличност в търговския обект, като потребителката е поканена да ги получи, след като доплати цялата сума по направената поръчка.

В близост до работното място в магазина на видно място е поставен ценоразпис за извършваните услуги с обявена предварителна информация за: „Вземане на размери 20 лв.“. Пояснено е също от търговеца, че при заплащане на заявена поръчка тази сума се приспада. Потребителят не е заплащал горепосочената сума, поради обстоятелството, че тя не е извършвана от представител на обекта, а заявените поръчки са по дадени размери от потребителя.

Пояснено е също и че по изложените твърдения от потребителя в жалбата има образувана преписка в РУ - Полиция в гр. Свищов, където от заинтересованите лица са изискани и предоставени писмени обяснения.

С писмо изх. № Р-01-414/23.09.2022г. на директора на РД Русе към КЗП потребителят е уведомен за резултатите от извършената проверка.

Информиран е също за правомощията на КЗП, които са изрично регламентирани в Закона за защита на потребителите и другите нормативни актове от нейната компетентност, както и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от потребителя последици.

Впоследствие в КЗП е постъпила втора жалба, заведена с вх. № Ц-03-8816/14.11.2022 г. относно предявена и неудовлетворена рекламация на изработка на кухненски шкафове по поръчка с индивидуален проект с платено капаро от 260.00 лв., с молба за съдействие от страна на КЗП предплатената сума да бъде възстановена. С писмо изх. № Ц-03-8816/09.11.2022 г. на Главния директор на ГД „Контрол на пазара“ потребителят вече е бил подробно информиран за предприетите действия и за правомощията на КЗП. Поради липса на данни за евентуални нарушения на нормативните актове, по които КЗП осъществява контрол, последната не е компетентна за предприемането на последващи действия по жалбата, както и да задължи търговеца да удовлетвори потребителските исканията.

На основание чл. 181, ал. 1 от Закона за защита на потребителите постъпили: „Жалби, сигнали и предложения подадени повторно по въпрос, по който има решение и когато не се основават на нови факти и обстоятелства, не се разглеждат”.

Съгласно посочената от ЗЗП по-горе правна разпоредба, и поради липсата на нови обстоятелства, както и предвид изпратения вече подробен отговор, настоящата жалба е оставена без разглеждане.

**40.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-10319/21.10.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД Пловдив към КЗП, като потребителят твърди, че му е омръзнало да получава формални отговори от служителите в Пловдив по жалбите му срещу лъжците от YETTEL, поради които сте поставен пред свършен факт и сте безсилен роб на оператора.

От направената справка в деловодната информационна система на КЗП за 2022 г. в регистратурата на РД Пловдив има една подадена от потребителя жалба, администрирана с вх. № П-03-783/14.07.2022 г., за която е образувана административна преписка, която бе изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

В жалбата до Регионалната дирекция са изложили твърдения, че при едно от плащанията на сметката на потребителя е било предложено да закупи нов телефон с отстъпка, ако върне стар такъв, както и че се е подписал на таблет за активиране на ваучера.

Доколкото от потребителя са изложени и твърдения за активирани услуги, без да е налице съгласието му за това и в частност - че на 09.07.2022 г. е получил серия от съобщения за активиране на нов договор, застраховки и нови планове, както и изложеното, че няма нов договор и не е подписвал нищо, но е приложил друг договор - от 17.07.2021 г., поради които обстоятелства на осн. чл. 178, ал. 3, т. 6 от Закона за защита на потребителите (не са приложени доказателства, с които жалбоподателят разполага - копие от касови бележки, фактури, договори и други, на които основава претенцията си), жалбата е оставена без последствие. С писмо изх. № П-03-783/21.07.2022 г. на директора на РД Пловдив потребителят подробно е уведомен както за гореизложените основания, така и че е необходимо да приложи доказателства за твърденията си - копие от фактури, текста от съобщението, което твърди, че е получил за активиране на нови планове, които писмени доказателства са необходими, за да може жалбата му да бъде разгледана по същество, и при необходимост да се извърши проверка от длъжностните лица на КЗП.

В тази връзка, на основание чл. 181, ал. 1 от Закона за защита на потребителите постъпили „Жалби, сигнали и предложения подадени повторно по въпрос, по който има решение и когато не се основават на нови факти и обстоятелства не се разглеждат”.

Във втората жалба на потребителя липсват нови обстоятетелства, както и изисканите доказателства, на които основава претенцията си.

**41.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-10838/07.11.2022 г. с изразено недоволство от извършената проверка на РД Пловдив към КЗП във връзка с подадена от потребителя жалба, относно предявена и неудовлетворена рекламация на 03.10.2022 (№2640004949) за неработещ уред на място в търговски обект HomeMax-Стара Загора.

Постъпилата жалба, касаеща предявена и неудовлетворена рекламация за закупена на 12.10.2021 г. бетонобъркачка „СМ 200“, е заведена в РД Пловдив с вх. № П-03-1270/31.10.2022, а писмото в допълнение към нея - с вх. № П-03-1270 от 09.11.2022 г. Образуваната в РД Пловдив преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на преписката и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП са предприети своевременни действия, като на 02.11.2022 г. е извършена проверка в търговския обект - магазин „Home Max”, находящ се в гр. Стара Загора, бул. „Патриарх Евтимий” № 66, стопанисван от „Баумакс България“ ООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са описани както в съставения Констативен протокол (КП) № К-2695919/02.11.2022 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0143683/10.11.2022 г.

Предявената от потребителя рекламация е заведена под № 2640004949/03.10.2022 в поддържания в обекта регистър на предявените рекламации. Рекламацията е удовлетворена, като на 31.10.2022 г. ремонтът за проявения дефект на продукта е извършен безплатно в рамките на посочения срок. Потребителят е отказал да получи обратно бетонобъркачката, поради невъзможност същата да бъде изпробвана за нейната техническа изправност.

От приложените към образуваната административна преписка документи е видно, че след намесата на КЗП по предявената последваща рекламация с Протокол и Акт за удовлетворение на рекламация № 2640005062 от 09.11.2022 г., претенцията на жалбоподателя е удовлетворена чрез възстановяване на заплатената сума от 359 лв.

С писмо изх. № П-03-1270/10.11.2022 г. на директора на РД Пловдив потребителят е уведомен за резултатите от извършената проверка.

**42.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-3640/08.11.2022 г. относно постъпил в Министерския съвет на Република България нов сигнал от г-н Х.Р., с който изразява недоволство от водената кореспонденция с администрацията на КЗП, като уточняват, че предходно изложение на гражданина е изпратено до Министерството на икономиката и индустрията.

В РД Монтана към КЗП има постъпил сигнал, администриран с вх. № М-03-304/03.10.2022 г., който е препратен до КЗП от МИИ по повод писмо от подателя на сигнала от 19.09.2022 г. до Министерски съвет.

Относно постъпилия в РД Монтана към КЗП сигнал от г-н Х.Р. е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на Регионалната дирекция са предприети своевременни действия, като е извършена проверка в търговския обект – супермаркет „ИвиМ“, находящ се в с. Хърлец, ул. „Георги Димитров“ № 42, стопанисван от „Димайс“ ЕООД. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са описани както в съставения Констативен протокол (КП) № К-2741962/10.10.2022 г., така и в Протокол за проверка на документи (ППД) № К-0129924/13.10.2022 г

Установено е, че в обекта се предлагат за продажба на потребителите 11 вида олио с обозначени крайни продажни цени с включени ДДС и всички други допълнителни данъци и такси. Всички обозначени цени, които се маркират, съответстват на цените във фискалното устройство на касовия апарат.

С писмо изх. № М-03-304/21.10.2022 г. на директора на РД Монтана г-н Р. подробно е уведомен за резултатите от извършената проверка, както и че цените на стоките и услугите се формират на пазарен принцип и свободно в съответствие с търсенето и предлагането. Министерският съвет по изключение определя задължителни правила при образуване и прилагане на цените на някои стоки и услуги.

Г-н Р. е информиран също, че с отделно писмо на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите постъпилият в КЗП сигнал е предоставен на директора в офис Враца към Национална агенция за приходи (НАП) за разглеждане по компетентност, от където би следвало да получи и отговор.

**43.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-10890/08.11.2022 г. с изразено недоволство от предприетите действия от служители на РД Монтана към КЗП, касаеща липса на адекватна и професионална реакция по подадена от потребителя жалба срещу "А1 България" ЕАД, както и липса на отговор по същата в продължение на два месеца и половина от подаването й, с искане за съдействие от КЗП да се проверят договорите за наличие на нелоялна търговска практика и да се санкционира операторът за спряната услуга по договора, за който съвестно са заплащани таксите.

В РД Монтана е постъпила жалба с вх. № М-03-271/25.08.2022 г., съдържаща твърдения за прилагане на нелоялна търговска практика от търговеца „А1 България“ ЕАД. Според изложените твърдения в жалбата, потребителят е сключил договори с „А1 България“ ЕАД за предоставяне на мобилни услуги - на 20.07.2020 г. за номер 0883323306 и на 04.08.2020 г. за 0883332664 за срок от 24 месеца. Всеки един от тях е придружаван и с договор за продажба на изплащане (лизинг) на мобилно устройство за срок от 23 месеца. На 15.07.2022 г. потребителката е заплатила последните дължими суми по договорите и на 18.07.2022 г. е подадено заявление за пренасяне на номерата в мрежата на оператора Yettel.

С горните обстоятелства потребителят е приел, че взаимоотношенията му с „А1 България“ ЕАД по двата договора са приключили.

Образувана административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на РД Монтана са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените в жалбата твърдения. На 19.09.2022 г. е извършена проверка в търговски обект на А1 в гр. Монтана, бул. „Трети Март“ 33, стопанисван от „А1 България“ ЕАД, по време на която търговецът е запознат с жалбата, като са изискани всички документи, свързани с взаимоотношенията му с потребителя, които да представи в КЗП. Обстоятелствата по извършената проверка подробно са описани в съставения Констативен протокол № К-2742754/19.09.2022 г.

С писмо изх. № М-03-271/21.09.2022 г. на директора на РД Монтана потребителят е уведомен, че са предприети съответните действия, като проверката не е приключена и нейното приключване ще бъде допълнително уведомен за резултата.

От всички събрани по преписката документи е констатирано, че са заплащани в срок всички задължения за ползваните услуги – фиксиран интернет и телевизия, предоставяни съгласно Договор № 503406477 от 02.11.2021 г., ползвани на адрес в гр. София. Не са заплатени в срок само сумите по фактура № 0452239134/19.07.2022 г. и фактура № 0452239881/19.07.2022 г. за мобилните номера с краен срок за плащане 18.08.2022 г. и сметките с начислените неустойки с краен срок на плащане 20.07.2022 г., тъй като те са били свързани с преноса на номерата, а не с предоставените услуги на адреса в гр. София. На 23.08.2022 г. са заплатени частично сумите по тези фактури, след приспадане на сумите от кредитните известия и сметките с начислените неустойки с обща сума в размер на 36,11 лв. Именно на тази дата на потребителя са възстановени спрените услуги, когато е заплатил задълженията си, но по другите два договора: № 503406477 от 20.07.2020 г. за мобилна услуга за телефонен номер 0883323306 и № 503406477 от 04.08.2020 г. за мобилна услуга за телефонен номер 0883332664.

Търговецът нелоялно и без никакво правно основание е спрял услугите на адреса в гр. София, които са заплащани своевременно и по които няма дължими неплатени такси. Въпреки това обстоятелство „А1 България ЕАД“ е ограничило достъпа до тези услуги, неприемливо позовавайки се на Общите условия за фиксиран интернет и Общите условия за телевизия. Посочените в тях клаузи обаче визират правото на търговеца да спре само предоставянето на услуга, за която е налице просрочено плащане, но не и за други услуги, по които като потребител е коректен платец и за които между страните е налице отделен договор.

От всички обстоятелства по извършената проверка и събраните по образуваната административна преписка доказателства от длъжностните лица на РД Монтана се потвърждава по несъмнен начин, че на 18.08.2022 г. като е спрял услугите фиксиран интернет и телевизия по Договор № 503406477 от 02.11.2021 г., търговецът „А1 България” ЕАД не изпълнява Заповед № 141 от 26.02.2015 г. на председателя на КЗП, влязла в сила с решение № 9525/18.08.2016 г. по адм. дело № 11791/2015 г. на Върховен административен съд на Република България, с която на основание чл.68л, ал.1 от ЗЗП му се забранява прилагането на нелоялна агресивна търговска практика по смисъла на чл.68и, т.4, във връзка с чл.68з, във връзка с чл.68г, ал.4, във връзка с чл.68г, ал.1, която по силата на чл.68в от ЗЗП е забранена, а именно: търговецът да спира без правно основание услугите на потребителя по договорите, по които той е изряден платец, за да го принуди да заплати задълженията си по други договори, за които е налице възникнал спор.

Във връзка с гореизложеното с докладна записка на директора на РД Монтана към КЗП с изх. № М-03-271/01.12.2022 г., главният директор на ГД „Контрол на пазара“ подробно е уведомен за извършената проверка на „А1 България“ ЕАД по Раздел III „Нелоялни търговски практики“ от ЗЗП. Преписката е докладвана на заседание на комисията, която се е произнесла с решение, че е налице прилагане на нелоялна търговска практика от страна на търговеца.

Потребителят е уведомен за решението на комисията.

**44.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-4032/07.12.2022 г. относнопостъпил в Министерството на икономиката и индустрията сигнал, заведен с вх. № 94-Р-179/23.11.2022 г., адресиран и до КЗП от г-жа Р.Д.К. с изразено недоволство от получени отговори от КЗП, както и от предприетите действия до момента по нейни депозирани жалби.

В КЗП са постъпили два броя жалби от г-жа К. срещу „Кредит тайм“ ЕООД, заведени в РД София с вх. № С-03-3081/09.06.2022 г. и вх. № С-03-3081/11.07.2022 г.

Изложени са твърдения от потребителката за сключен Договор за паричен заем № 92733/18.03.2022г. с „Кредит Тайм“ ЕООД. Съгласно задължителните изисквания на дружеството е следвало да подпише запис на заповед в полза на кредитиращото дружество. След цялостното погасяване на кредита, потребителката поискала с молба да й бъде върнат в оригинал записът на заповед, но вече втори месец ценната книга не била върната. Жалбоподателката счита, че са нарушени изискванията на редица текстове от Закона за потребителския кредит и моли за извършване на проверка и в случай, че се установят нарушения, да се предприемат необходимите административнонаказателни действия.

С писмо с изх.№ С-03-3081/15.06.2022г. от директора на Регионалната дирекция е разпоредено на „Кредит Тайм“ ЕООД да представи в КЗП писмено становище по жалбата и всички документи, удостоверяващи взаимоотношенията между дружеството и жалбоподателката. От страна на „Кредит Тайм“ ЕООД са представени в КЗП - Договор за паричен заем, Стандартен европейски формуляр, Общи условия и др. документи, както и писмени становища по жалбата.

В хода на проверката жалбоподателката е изпращала до КЗП и допълнителни писма, относими към жалбата, поради които обстоятелства се е наложило от „Кредит Тайм“ ЕООД да се изискват допълнителни становища и документи. На жалбоподателката и упълномощеното от нея лице са изпращани писмени отговори. С писмо с изх.№ С-03-3081/11.07.2022 г. е изпратен отговор до пълномощника на потребителката, а с писмо с изх.№ С-03-3081/02.08.2022 г. на потребителката е предложено провеждането на помирително производство чрез помирителна комисия по платежни спорове.

Обстоятелствата по извършената проверка подробно са описани в съставените 2 броя констативни протоколи (КП): № К-2718160/01.08.2022 г. и № К-2718162/08.09.2022 г. По време на извършване на проверката са установени нарушения на изискванията на Закона за потребителския кредит и Закона за защита на потребителите, за което на „Кредит Тайм“ ЕООД са съставени 3 броя актове за установените административни нарушение, а именно:

1. Акт № 000800/09.08.2022г. - нарушение на чл.10а, ал.2 и на чл.11,ал.1, т.26 от ЗПК;

2. Акт № 000801/09.08.2022г. за прилагане на заблуждаваща нелоялна търговска практика -нарушение на чл.68д, ал.1 във връзка с чл.68г,ал.4 от ЗЗП;

3. Акт № 000959/20.09.2022г. - нарушение на чл.39, ал.2 от ЗПК.

За трите бр. АУАН са подписани споразумения, а наложените имуществени санкции са платени.

Относно прилагането на заблуждаваща нелоялна търговска практика от „Кредит Тайм“ ЕООД, Комисията за защита на потребителите се е произнесла, че е налице НТП и е издадена заповед за забрана на прилагането ѝ.

**45.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-3733/29.11.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД София за резултатите от извършена проверка относно предявена и неудовлетворена рекламация на закупена прахосмукачка от „Емаг Интернешънъл“ ООД по подадена от него жалба, заведена с вх. № С-03-2519/13.05.2022 г. Потребителят твърди, че на 12.04.2022 г. е подал жалба до КЗП срещу „Емаг Интернешънъл“ ООД с подробно описание на случая, но не е получил отговор, което го изненадало, тъй като досега винаги е получавал съдействие. С подадената жалба потребителят иска съдействие за заменяне на закупената стока с нова.

Относно постъпилата в КЗП РД София жалба с вх. № С-03-2519/13.05.2022 г., касаеща предявена и неудовлетворена рекламация на закупена прахосмукачка от „Емаг Интернешънъл“ ООД от длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП са предприети своевременни действия. Образуваната административна преписка е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията, като е установено следното:

Регистрирана е поръчка от потребителя за покупка от сайта на Емаг за прахосмукачка с текстилна торба Daewoo, RC-L384BR/2A, 700W, 2.5 л, на 01.02.2020 г. На 02.02.2022 г. потребителят е регистрирал рекламационен формуляр, за да се възползва от гаранционното обслужване. Направен е отказ от гаранционно обслужване на закупения уред поради обстоятелството, че при преглед на уреда в оторизиран сервиз, сервизните специалисти са установили: „Механично повредено колело на прахосмукачката, причинено от сътресение, притискане, удар или изпускане на уреда, вследствие на което е настъпила структурна деформация, довела до описаната повреда, която не може да бъде отстранена в рамките на гаранционните условия“.

Направено е предложение от потребителя - уредът да бъде ремонтиран за сметка на „Емаг Интернешънъл“ ООД, поради изложено от него твърдение, че дефектът се е получил при транспортирането на уреда до сервиза.

От страна на търговеца е направено и предложение да закупи избрани от потребителя продукти на специална цена или да му бъде предоставен ваучер в размер на 40 лв. за покупки, които предложения не са били приети от потребителя.

За извършената проверка е съставен Констативен протокол (КП) № К-2720920 от 18.05.2022 г.

С отделно писмо изх. № С-03-2519/29.06.2022 г. на директора на РД София при КЗП потребителят е уведомен за предприетите действия от служителите на регионалната дирекция, както и за резултатите от извършената проверка.

В допълнение на изложеното по-горе потребителят е уведомен докъде се простират възможностите на КЗП за оказване на съдействие.

**46.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите запитване, заведено с вх.№ Ц-03-11151/14.11.2022 г., касаещо изразено недоволство от действията по подаден сигнал, който изисква бърза реакция от РД Русе, звено Ловеч към КЗП, заведен с вх. № Р-03-1400/02.11.2022 г., а именно: „Контрол по отношение на общата безопасност при ползването на въведените в експлоатация площадки за игра осъществява ли се от КЗП съгласно чл. 65 от Наредба № 1 от 12 януари 2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра.“.

На потребителя е изготвен подробен отговор относно правомощията на КЗП по отношение на общата безопасност при ползването на въведените в експлоатация площадки за игра. На основание чл. 65 от Наредба № 1 от 12 януари 2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра, контролът по отношение на общата безопасност при ползването на въведените в експлоатация площадки за игра се извършва от Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за защита на потребителите. Съгласно чл. 69 ал.3 от Закона за защита на потребителите, „Лице, предоставящо услуга, е всяко лице, което в рамките на своята професионална дейност предоставя или извършва услуги срещу заплащане“. В тази връзка КЗП осъществява контрол по отношение на общата безопасност на онези площадки за игра, при които услугата се предлага само срещу заплащане и доколкото съоръженията, които се стопанисват от общините се ползват безплатно, същите не попадат в обхвата на контрола по ЗЗП, който се осъществява от Комисията за защита на потребителите.

КЗП може да извършва проверки единствено на онези площадки за игра, ползването на които се заплаща от страна на потребителите. Видно от разпоредбите на чл. 66 и следващите от НУРУБПИ, основната грижа за безопасността и лице, което носи отговорност за съответствието на площадката с изискванията на наредбата, това е стопанинът на площадката за игра.

Поради изложеното по-горе, на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите с писмо изх. № Р-03-1400/07.11.2022 г. на директора на РД Русе и в съответствие с правомощията на общинската администрация, уредени в съответните подзаконови актове и разпоредбите на Наредба № 1 от 12 януари 2009 г. за условията и реда за устройството и безопасността на площадките за игра, сигналът е препратен до кмета на Община Ловеч за предприемане на действия по компетентност, от където би следвало потребителят да получи отговор. За това потребителят е информиран с писмо изх. № Р-03-1400/07.11.2022 г.

**47.** Постъпила в Комисията за защита на потребителите жалба, заведена с вх. № Ц-03-11933/02.12.2022 г. относно изразено несъгласие за резултата от работата на РД Русе към КЗП във връзка с подадена от потребител жалба с вх. № Р-01-517, като в петитума се иска връщане на заплатената сума дори и да е при условията на чл. 54 от закона с молба за преразглеждане на случая и предприемане на нужните действия.

Постъпилата от потребителя жалба, касаеща предявена и неудовлетворена рекламация за закупен фритюрник на въздух с искане от КЗП за връщане на заплатената сума, е администрирана в РД Русе към КЗП с вх. № Р-01-517/11.11.2022 г. В тази връзка е образувана административна преписка, която е изискана и предоставена в Централно управление на Комисията. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица на Централно управление на ГД „Контрол на пазара“ е установено:

От длъжностни лица на регионалната дирекция към КЗП са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените в жалбата твърдения. От приложените към образуваната административна преписка документи е установено: Предвид обстоятелствата, че търговецът не стопанисва стационарен търговски обект, а осъществява дейността си чрез сключване на договори за продажби само от разстояние (онлайн), с писмо изх. № Р-517/17.11.2022 г. на директора на РД Русе са изискани всички документи, удостоверяващи взаимоотношенията между жалбоподателят и търговеца. С писмо, заведено с вх. № Р-01-517/22.11.2022 г. на електронната поща на Регионалната дирекция са предоставени изисканите документи. Установено е, че уредът е върнат на доставчика с документ, подписан собственоръчно от потребителя, както и че желае предявената рекламация да се удовлетвори по предпочитания от него начин „Възстановяване на заплатената сума“.

Предявената от потребителя рекламация е заведена под № 128/11.11.2022 г. в поддържания регистър на предявените рекламации, като е извършен ремонт на проявения дефект на продукта и същият е приведен в съответствие с договора за продажба. Към преписката за удостоверяване на това обстоятелство е приложен и „Констативен протокол за гаранционно изделие“ с дата на съставянето му на 11.11.2022 г.

От страна на търговеца чрез писменото становище е заявено, че потребителят не е посочил адрес, на който продуктът да бъде доставен след осъществения ремонт.

С писмо изх. № Р-01-517/01.12.2022 г. на директора на РД Русе към КЗП жалбоподателят е информиран за резултатите и обстоятелствата от извършената проверка.

Информиран е също за обхвата на контролните правомощия на КЗП.

**48.**Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-1222 от 07.04.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от г-н Б.Б., касаеща извършен от „Селект Глас” ООД гр. Казанлък некачествен монтаж на параван за отделяне на суха от мокра част на баня.

При направена справка в деловодната система на КЗП е установено, че в РД Пловдив при КЗП са постъпили 2 бр. жалби от г-н Б., заведени с вх. № П-03-6 от 05.01.2022 г., вх. № П-03-89 от 24.01.2022 г. и корекция към жалба с вх.№ П-03-6/05.01.2022 от 12.01.2022 г.

От ГД „Контрол на пазара” при КЗП е изискала цялата образувана по случая административна преписка, ведно със събраните документи.

След преглед и анализ на административната преписка е установено, че от страна на РД Пловдив са предприети действия по компетентност, като длъжностни лица на КЗП са извършили 2 бр. проверки, съответно с Констативен протокол (КП) № К – 2691698 от 13.01.2022 г. и с КП № К – 2692207 от 16.02.2022 г. в обект – магазин – офис за щори и дограми, находящ се ул. „Севтополис” № 14, гр. Казанлък, стопанисван от „Селект Глас” ООД. Извършени са и 2 бр. документни проверки с протоколи за проверка на документи (ППД) № К – 0134235 от 17.01.2022 г. и № К – 0134246 от 24.02.2022 г.

Към първата жалба е приложен Договор № 22 от 19.07.2021 г. за изработка, доставка и монтаж с възложител Б.К.Б. на Душ кабина тип паралелно плъзгане с конкретни параметри. Искането на жалбоподателя е „Връщане на заплатената сума срещу получаване на продадената стока”.

В хода на първата проверка (КП № К – 2691698 от 13.01.2022 г.) търговецът е предоставил имейл кореспонденция (писмо) до потребителя, в което е отправено предложение за различен вариант от поръчката по договора. При извършената документна проверка (ППД № К – 0134235 от 17.01.2022 г.) е предоставен и съответно приет приемо-предавателен протокол от 15.01.2022 год. с подробно описание на извършените дейности и в който присъства следния текст: „Приемащата страна прие предаденото от предаващата страна без възражения по отношение на количеството и качеството”, следва положен подпис за приемаща страна и дописан на ръка текст „нямам възражения”. За резултатите от проверката г-н Б. е уведомен с писмо изх. № П-03-6 от 18.01.2022 г., изпратено по електронна поща.

Поради постъпила поредна жалба (вх. № П-03-89 от 24.01.2022 г.) е извършена последваща проверка (КП № К – 2692207 от 16.02.2022 г.), като при приключване на проверката с ППД (№ К – 0134246 от 24.02.2022 г.) е приет ППП от 2.02.2022 год. с описание на извършените дейности. Отбелязано е, че при това посещение възложителят не е присъствал, там е било друго лице, което е отказало да подпише приемо-предавателния протокол.

За резултатите от извършената поредна проверка е изготвен отговор изх. № П-03-89 от 24.02.2022 г., изпратен на посочения от жалбоподателя адрес с обратна разписка. Писмото е върнато от „Български пощи” ЕАД с клеймо с дата 21.03.2022 г. и статус „Пратката не е потърсена от получателя”.

Що касае искането за изплащане на финансово обезщетение „за нанесените щети и пропуснатите ползи и незадоволителния краен резултат”, КЗП не е компетентна се разпореди и да задължи търговеца да изпълни искането на потребителя. При възникналия правен спор потребителят има възможност да потърси защита на своите накърнени права и интереси по съдебен ред, освен ако не уреди взаимоотношенията си с другата страна по доброволен начин със споразумение. Единствено съдът може да задължи другата страна да изпълни поето задължение и/или да плати обезщетение.

При възникнал вече спор КЗП би могла да съдейства за извънсъдебното му решаване чрез способа на помирителното производство - алтернативен на съдебния процес способ за разрешаването на спорове между потребители и търговци, включително във връзка с гаранционната отговорност, правото на рекламация за стоки и услуги, неравноправни клаузи в договори, нелоялни търговските практики, прилагани от търговците за сключване на договори с потребители.

Омбудсманът е уведомен за предприетите и извършени от КЗП действия, като са му предоставени събраните документи и направени констатации.

**49.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-03-10391/08.03.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от г-н Х.Т., касаеща липса на отговор от страна на КЗП по подадена жалба, свързана с рекламация на телевизор, закупен от търговец в Унгария. Омбудсманът подробно е уведомен за предприетите и извършени от КЗП действия, като са описани над 10 писма, изпратени до жалбоподателя от ЕПЦ България и от КЗП.

На 18.03.2022 г. до ЕПЦ – Унгария постъпва ново писмо от Extreme Digitai Zrt с пореден отказ за удовлетворяване на рекламацията. На същата дата 18.03.2022 г. ЕПЦ – Унгария уведомява ЕПЦ – България за поредното произнасяне на търговеца. Следва уведомяване от страна на ЕПЦ – България до г-н Т. за резултатите от предприетите действия, както и че случаят ще се счита за приключен.

Междувременно в КЗП – дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние” (ЗППР) е постъпила жалба от г-н Х.Т. и същата е заведена с вх. № Ц-03-6724 от 16.08.2021 г. Жалба от г-н Т. е подадена и в Главна дирекция „Контрол на пазара” при КЗП и същата е заведена с вх. № Ц-03-10391 от 06.12.2021 г.

Предвид естеството и обхвата на изложения проблем жалбите са препратени по компетентност към ЕПЦ – България.

В последствие ЕПЦ – България връща жалбата с техен изх. № ECCBG – 8034 от 24.01.2022 г.

Предвид факта, че претенциите на г-н Т. вече са насочени към „Ново Начало К 2014” ЕООД е изготвено писмо до дружеството изх. № Ц-03-10391 от 08.02.2022 г., с цел изясняване на обстоятелствата. Писмото е изпратено 2 пъти на адреса и седалище на управление на дружеството, но и двата пъти писмата са се върнали с отметка „Непотърсена”. Направена е допълнителна справка в Търговски регистър, при която е констатирано, че управителят на дружеството е регистриран и като едноличен собственик на ЕТ. На 04.04.2022 г. писмото е изпратено до адреса на управление на едноличния търговец.

**50.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-704/25.02.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от г-жа В.Д.Б.-И., касаеща неудовлетворена рекламация на закупен от „МАГНУМ-Д” ЕООД смарт часовник.

При направена справка в деловодната система е установено, че в КЗП е постъпила жалба от г-жа Б.-И. и същата е заведена с вх. № С-03-4915 от 21.09.2021 г.

Във връзка с постъпилата жалба длъжностни лица на Комисия за защита на потребителите - Регионална дирекция София са предприели действия по компетентност, като на 27.09.2021 г. жалбата е предявена на зам.-главния счетоводител на „МАГНУМ-Д“ ЕООД. В съставения Констативен протокол (КП) № К-2722072 от 02.09.2021 г. на основание чл. 192, т. 2 от Закона за защита на потребителите на търговеца е наредено да представи в КЗП РД София писмено становище по жалбата, както и копие от регистъра на предявените рекламации и копия от всички документи, регламентиращи взаимоотношенията между страните по спора и установяващи претенциите на жалбоподателката по основание и размер.

След предоставяне, разглеждане и анализ на изисканите документи (вх. № С-03-4915 от 12.10.2021 г.) до г-жа Б.-И. е изготвен отговор изх. № С-03-4915 от 18.10.2021 г., в който е уведомена, че на основание констатациите на оторизирания сервиз търговецът счита рекламацията за неоснователна и същият отказва да удовлетвори нейната претенция. Потребителката е уведомена също, че предвид срока на проява на твърдяното несъответствие – до шест месеца от доставянето на стоката, на търговеца е възложено да докаже, че липсата на съответствие на потребителската стоката с договора за продажба се дължи на естеството на стоката или на характера на несъответствието. Посочено е също, че за целта е необходимо потребителската стока - предмет на жалбата да бъде предоставена на „МАГНУМ-Д” ЕООД, за да бъде извършена експертиза от независим сервиз.

На 04.11.2021 г. жалбоподателката уведомява КЗП, че смарт часовникът е предоставен и се намира в търговския обект.

Допълнително от страна на „МАГНУМ-Д” ЕООД са представени експертно становище от независим сервиз (вх. № С-03-4915 от 16.11.2021 г.), което потвърждава първоначалните констатации от оторизирания сервиз и становище на търговеца, в което той отново уведомява КЗП, че на базата на горепосоченото експертно становище счита рекламацията за неоснователна.

До потребителката е изготвен пореден отговор изх. № С-03-4915 от 26.11.2021 г., в който е уведомена за допълнително извършените действия и направените констатации.

Впоследствие жалбоподателката е представила допълнително искане (вх. № С-03-4915 от 01.12.2021 г.) с твърдение, че смарт часовникът е фалшив.

На основание чл. 193, т. 5 от ЗЗП с писмо изх. № С-03-4915 от 13.12.2021 г. жалбата и допълнителното искане са изпратени по компетентност до Държавна агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН), с копие до жалбоподателката.

С писмо вх. № С-03-4915/13.12.2021 г. жалбоподателката отново е представила същото допълнително искане.

На основание чл. 193, т. 5 от ЗЗП с поредно писмо изх. № С-03-4915 от 28.02.2022 г. жалбата и допълнителното искане са изпратени по компетентност до СДВР, с копие до жалбоподателката.

С писмо изх. № С-03-4915 от 28.02.2022 г. жалбоподателката е уведомена, че КЗП е извършила всички законови действия, съгласно своите контролни правомощия, изрично регламентирани в ЗЗП. В писмото подробно са разяснени всички възможни действия, които тя би могла да предприеме, с цел защита на своите субективни права и интереси.

Подробен отговор за извършените действия по жалбата е изпратен до омбудсмана.

**51.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-2770/26.08.2022 г. относно получен в Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията (МИИ) сигнал от г-н В.П. с оплакване от получения отговор във връзка с негова жалба срещу „Българска телекомуникационна компания” (БТК) ЕАД.

На 11.07.2022 г., в електронния портал на КЗП постъпва жалба от г-н В.П. срещу БТК ЕАД, която е регистрирана в деловодния регистър на Регионална дирекция (РД) София под №С-03-3654 от същата дата. В жалбата се съдържат твърдения, че са изменени неправомерно ценовите условия по сключен между потребителя и „НЕТ 1” ЕООД договор за електронни съобщителни услуги, по който встъпва като правоприемник БТК ЕАД.

С цел изясняване на обстоятелствата, свързани с възникналия потребителски спор, с разпоредително писмо от директора на РД София е изискано от БТК ЕАД да представи писмени сведения и документи по случая. В резултат на предприетите действия е установено следното:

Към датата на подаване на жалбата г-н П. е ползвател на интернет и телевизионна услуга по сключен между него и „НЕТ” ЕООД договор №RNS0109302 от 05.12.2017 г., в който е предвиден първоначален срок на действие за период от 12 месеца.

По силата на договор за преобразуване от 23.08.2021 г., обявен в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенцията по вписванията, БТК ЕАД встъпва в правата и задълженията по договорите с „НЕТ 1” ЕООД. Във връзка с настъпилата промяна в юридическите обстоятелства, след 01.09.2021 г. дружеството продължава да предоставя на г-н П. услугите по сключения между него и „НЕТ 1” ЕООД договор с параметрите и цените, които потребителят е използвал до този момент, без това да изисква никакви допълнителни действия от негова страна.

Съгласно представените от търговеца писмени сведения, във връзка с увеличението на цените на основните енергоносители, на мрежовото и клиентското оборудване и на услугите по тяхната поддръжка, които формират съществената част от оперативните разходи на БТК ЕАД, дружеството инициира увеличение на месечния абонамент за ползваните от г-н П. услуги. Условията за изменението на цените са съобщени на потребителя с електронно писмо от 08.07.2022 г. и с кратко текстово съобщение от 10.07.2022 г., като в тях е посочена препратка към подробна информация за предстоящото изменение, публикувана на официалната интернет страница на БТК ЕАД – vivacom.bg/bg/info.

На официалната интернет страница на БТК ЕАД е публикувана информация, съгласно която при несъгласие с предстоящото изменение, клиентите на дружеството могат да прекратят договорите си без неустойки до 31.08.2022 г., като подадат писмено заявление до оператора. Също така е посочено, че изменението влиза в сила, считано от 01.09.2022 г.

След приключване на проверката е изготвен писмен отговор до г-н П. с изх. №С-03-3654/02.08.2022 г., в който е подробно описан резултатът от предприетите от КЗП действия по случая. На дата 02.08.2022 г. отговорът е изпратен до потребителя на предоставения от него електронен адрес за кореспонденция.

Впоследствие, в електронната поща на КЗП [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg) постъпва писмо от потребителя, което е регистрирано в централния деловоден регистър на институцията под вх. №Ц-03-7676/09.08.2022 г. В него г-н П. изразява неудовлетвореност от получения от КЗП писмен отговор, като сочи, че не му е отговорено на поставения от него въпрос относно това дали е законосъобразно да се извършва промяна на месечната такса без подписване на нов договор.

Във връзка с постъпилото писмо от г-н П. е изпратен до него писмен отговор с изх. №Ц-03-7676/17.08.2022 г., в който му е разяснено, че в конкретния случай не се касае за нарушение на контролираното от КЗП законодателство, тъй като изменението на ценовите условия по сключения между него и „НЕТ 1” ЕООД договор е извършено на основание, предвидено в Закона за електронните съобщенията, който попада в обхвата на правомощията и компетенциите на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС). Потребителят е информиран за възможността да сезира КРС, в случай че има съмнения за неспазване на реда, по който следва да бъдат изменени ценовите условия по договора.

Информацията е предоставена на Инспектората на МИИ.

**52.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-352/26.01.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от г-жа К.Д.

Преписката е проверена от служители на ЦУ, отдел ОКБС към главна дирекция „Контрол на пазара“, като е установено следното:

В Регионална дирекция София при КЗП е постъпила потребителска жалба вх. № С-03-4821/15.09.2021 г. от г-жа Д., касаеща туристически обект, находящ се в с. Лещен, общ. Гърмен.

През месец октомври 2021 г. длъжностни лица на РД София са посетили посочения от жалбоподателката туристически обект, находящ се в с. Лещен, общ. Гърмен, при което е установено, че същият не работи. На 18.10.2021 г. е изпратен отговор с изх.№ С-03-4821 до г-жа Д., с който е уведомена, че туристическият обект е затворен, което възпрепятства извършването на проверка, и че посоченият от нея туристически обект ще бъде включен в план програмата на КЗП.

На 18.10.2021 г. с писмо изх.№ С-03-4821 е изискана от кмета на общ. Гърмен информация относно категоризацията на туристическия обект и за лицето, което го стопанисва. Кметът на община Гърмен уведомява КЗП на 22.10.2021 г. с писмо вх.С-03-4821, че туристическият обект няма издадено удостоверение за утвърдена категория или временно удостоверение за открита процедура по категоризиране, като собственик на обекта e „Декада 2008“ ООД. След направена справка в търговския регистър е установено, че управители на „Декада 2008“ ООД са г-н Д.А.Д. и г-жа В.В.Ч., които не съответстват на лицето, на което жалбоподателката е превела по банков път капаро в размер на 200 лв., а именно г-жа В.П.

Предвид невъзможността за извършване на проверка към момента, инспектор на РД София е информирал за обстоятелствата няколко пъти по телефона жалбоподателката.

На 10.02.2022 г. е посетен туристическият обект, при което е установено, че отново не работи. Направен е опит от инспекторите на РД София да се свържат с представител на мястото за настаняване на посочените в интернет телефони за връзка, но безуспешно.

Във връзка с изложеното и с цел предприемане на действия по постъпилата жалба е изпратено писмо до Началника на РУ –

Гоце Делчев за осигуряване на представител на дружеството („Декада 2008“ ООД), посочено от кмета на община Гърмен като собственик на мястото за настаняване.

На 23.02.2022 г. с Констативен протокол №К-2721173 е извършена проверка на интернет сайтове с налична информация за туристическия обект и предлагащи мястото за настаняване, стопанисвано от „Декада 2008“ ООД за настаняване на гости.

На 02.03.2022 г. с Констативен протокол №К-2721177 е извършена проверка в обект „Трите къщи“, с адрес в с. Лещен, общ. Гърмен. В хода на извършване на проверката на длъжностните лица не е представен регистър на предявените рекламации и валидно удостоверение за категоризация на туристическия обект или временно удостоверение за открита процедура по категоризиране. На 24.03.2022 г., чрез електронна поща в звено Благоевград са постъпили документи - писмен отговор от търговеца относно постъпилата потребителска жалба и временно удостоверение за открита процедура по категоризиране на туристически обект с №315/22.03.2022 г.

На дружеството са наложени санкции за извършените нарушения на Закона за защита на потребителите – липса на регистър на предявените рекламации и на Закона за туризма – извършване на туристическа дейност в некатегоризиран туристически обект.

Изпратен е писмен отговор до г-жа Д. с информация за предприетите действия от КЗП и резултата от осъществения контрол.

**53.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-1078/31.03.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от г-жа Н.Г. с искане на информация относно предприетите от КЗП действия.

На 11.11.2021 г. в деловодната система на Регионална дирекция Варна при КЗП е регистрирана жалба с вх. № В-03-1634 от г-жа Г. като законен представител на А.А.А. и С.А.А.. В същата подробно е изложено, че между лицето А.А.А. и Банка ДСК е сключен договор за кредит за текущо потребление както и че във връзка с получения кредит г-н А. се е присъединил към групата на застрахованите лица по групов застрахователен договор за застраховка „Кредитна защита“ за което е издаден сертификат № D0004746726200810 на „Групама Животозастраховане“ ЕАД. Твърди се, че въз основа на претенция № R65/2021 г., поради настъпила смърт на А.А.А. на 27.09.2021 г., „Групама Животозастраховане“ ЕАД е информирала наследниците на горепосоченото лице, че няма основание за застрахователно плащане, тъй като сертификат № D0004746726200810 е прекратен, считано от 10.04.2021 г. Жалбоподателят твърди, че всеки месец, на 3-то, 4-то или 5-то число, е постъпвало трудово възнаграждение по сметката и търси отговор на въпроса защо не са извършвани плащания от сметката към „Групама Животозастраховане“ ЕАД през месец октомври 2020 г. и след 05.04.2021 г. при условие, че има налични средства да бъде извършено това. Твърди, че служители на „Банка ДСК“ АД отказват да дадат нужната информация, поради което моли за съдействие за установяване на обективната истина.

На 16.11.2021 г. в офиса на РД Варна е съставен Констативен протокол № К-2705157 в присъствието на И.Г.И., мениджър продажби банкиране на дребно, финансов център Варна към „Банка ДСК“ АД, като същата е запозната с потребителската жалба, предоставено е копие от нея и е дадено нареждане на 02.12.2021 г. в офиса на РД Варна управителят и или упълномощено лице да се яви и представи писмено становище по жалбата. На насрочената дата, в офиса на РД Варна не се явява никой.

Междувременно, на 08.12.2021 г. е изпратен междинен отговор с изх.№ В-03-1634 на жалбоподателя, с което е уведомен, че „Банка ДСК“ АД е запозната със съдържанието на жалбата му и неговите претенции, до настоящия момент не е представено становище по нея, и че след предоставяне на изисканите документи, за резултата от проверката ще бъде допълнително уведомен.

На 17.12.2021 г. на имейл [complainfs@dskbank.bg](mailto:complainfs@dskbank.bg) е изпратено писмо на КЗП с изх.№ В-03-1634 с нова покана за явяване и представяне на изисканите документи. На 14.01.2022 г. и на 26.01.2022 г. отново са изпратени писма за явяване и представяне на изисканите документи, съответно до адреса на управление на дружеството и по електронна поща до Директор на Дирекция „Грижа за клиентите“ при Банка ДСК.

На 03.02.2022 г. на електронната поща на РД Варна е постъпило становище във връзка със съставения Констативен протокол № К-2705157 от 16.11.2021 г. от страна на „Банка ДСК“ АД. Същото е постъпило и заведено с вх.№ В-03-1634 от 04.02.2022 г. на следващия ден в оригинал в деловодството. Търговецът информира КЗП, че същата жалба е била адресира и до Банка ДСК, като е получена на 12.11.2021 г. и регистрирана с №01-10-20435. В законоустановения срок е бил изпратен отговор с писмо рег.№ 01-10-20435/30.11.2021 г. От Банката уверяват, че след предявяване на жалбата от КЗП е извършена повторна проверка, която е потвърдила първоначално даденото становище.

С писмо с изх.№ В-03-1634 от 08.02.2022 г. г-жа Г. е уведомена за предприетите действия от КЗП и произнасянето на „Банка ДСК“ АД по повод изложените обстоятелства.

С цел пълнота на отговора, на омбудсмана е предоставен и изпратения до потребителя отговор.

**54.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-1123/01.04.2022 г. относно постъпила до омбудсмана жалба от потребител с искане на информация за предприетите от КЗП действия по отношение цените на олиото.

На 07.04.2022 г. е извършена проверка в магазин ,,Вилтон Маркет 8“, находящ се в гр. Ямбол, ул. „Др. Кръстев“ №2 с цел установяване изложеното в сигнала и предприемане на действия по компетентност. В хода на извършената проверката е установено, че са изложени и се предлагат за продажба три вида олио както следва:

1. олио марка ,,Слънчо“ 1л., продажна цена - 7.65лв., производител - ,,Слънчо 99“ ЕООД.
2. олио марка ,,Папас олио“ 1л., продажна цена - 7.69лв., производител – ,,Папас олио“ АД.
3. олио марка ,,Бон олио“ 1л., продажна цена – 7.69лв., производител - ,,Геострой Инженеринг“ ЕООД

При извършена документална проверка на 12.04.2022 г. от длъжностните лица са приети документи (фактури) за закупуване на предлаганите в търговския обект марки олио, както следва:

1. фактура №0000016648/01.03.2022 г., издадена от ,,Слънчо 99“ ЕООД за олио марка ,,Слънчо“ с продажна цена – 3.70 лв. за 1литър.
2. фактура №0000037551/25.02.2022 г., издадена от ,, Папас олио“ АД за олио марка ,, Папас олио“ с продажна цена – 3.85 лв. за 1литър.
3. фактура №7000007836/04.03.2022 г., издадена от ,,Геострой Инженеринг“ ЕООД за олио марка ,,Бон олио“ с продажна цена – 3.48 лв. за 1 литър.

В хода на предприетите действия не са констатирани нарушения на изискванията на Закона за защита на потребителите.

**55.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо, заведено с вх. № Ц-00-964 от 22.03.2022 г. относнопостъпила в Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията жалба от г-жа Г.С., касаеща сключен договор за изработка на кухненско обзавеждане по индивидуален проект.

В Комисията за защита на потребителите е постъпила жалба от г-жа Г.С., заведена с вх. № Ц-03-1911 от 15.02.2022 г., и същата на 18.02.2022 г. е предоставена на Регионална дирекция София към КЗП за предприемане на действия съгласно правомощията на институцията. Преди регистрирането на жалбата в единната деловодна и информационна система на КЗП, на 13.02.2022 г. на официалния имейл за кореспонденция [info@kzp.bg](mailto:info@kzp.bg) г-жа С. в 3:15 ч., чрез електронна поща информира, че има проблем с подаването на жалба чрез портала на сайта на КЗП. На 14.02.2022 г. във времевия интервал от 08:38 ч. до 13:38 ч. между потребителката и служител на КЗП е осъществена кореспонденция по електронната поща с насоченост за подаване на жалбата на визирания имейл.

По отношение конкретните обстоятелства, изложени от г-жа Г.С. в подадената жалба, касаеща сключен договор за изработка на кухненско обзавеждане по индивидуален проект с фирма „РАЗВИГОР – БМ” ЕООД, от страна на РД София са предприети следните действия:

На управителя на дружеството с писма изх. № С-03-1045/24.02.2022 г. и изх. № С-03-1045/14.03.2022 г. е наредено (съответно до 10.03.2022 г. и до 21.03.2022 г.) да представи в КЗП изискани документи във връзка с постъпилата от г-жа С. жалба. До 21.03.2022 г. разпореждането, отправено към търговеца за предоставяне на документи, не е изпълнено.

На дружеството е извършвана проверка от длъжностни лица на КЗП във връзка с предходна жалба, касаеща подобен случай с този на г-жа С. При извършената предходна проверка, с оглед на установените обстоятелства и събраните информация и документи, има произнасяне на Комисията за прилагана нелоялна търговска практика. В резултат на произнасянето е издадена заповед на председателя на КЗП, с която на дружеството „РАЗВИГОР – БМ“ ЕООД се забранява при упражняване на своята дейност да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП), изразяваща се в предоставяне на невярна информация на потребителите чрез договор относно срока на изпълнението му.

На 24.02.2022 г. и на 28.02.2022 г., на имейл [sofiag@kzp.bg](mailto:sofiag@kzp.bg), потребителката е отправила запитване относно предприетите действия по жалба с вх. № Ц-03-1911/ 15.02.2022 г. В тази връзка на 28.02.2022 г. г-жа С. е уведомена, че жалбата се разглежда от РД София под № С-03-1045/18.02.2022 г. и към момента проверката продължава, но няма възможност в сайта на КЗП да се следи статуса на жалбата.

На 16.03.2022 г. в телефонен разговор, проведен между длъжностно лице на КЗП и управителя на дружеството г-н И.Т., последният е уведомен за жалбата на г-жа С., като същевременно отново е поканен да се яви в Комисията на 18.03.2022 г. за връчване на заповед № 142/ 04.03.2022 г. за забрана прилагането на нелоялна търговска практика, както и за съставяне и връчване на АУАН. Управителят е информирал длъжностното лице на КЗП, че е болен и е поел ангажимент да се яви в КЗП до 25.03.2022 г.

С писма на директора на РД София с изх. № С-03-1045/18.03.2022 г. и изх. № С-03-1045/ 23.05.2022 г. г-жа Г.С. е уведомена за предприетите до момента действия от КЗП, както и че проверката по подадената от нея жалба не е приключила, като за крайния резултат ще бъде уведомена допълнително.

Впоследствие до жалбоподателката е изпратено допълнително писмо на 04.07.2022 г. с което е уведомена, че към момента търговецът не е представил документ за възстановен остатък от сумата – 2000.00 лв., внесена като капаро (от общо 4000,00 лв.), при сключване на договора за изработка и предаване на кухненското обзавеждане, предмет на жалбата. Във връзка с претенцията за възстановяване на остатъка от платения аванс в размер на 2000.00 лв. е уведомена, че между нея и „РАЗВИГОР – БМ” ЕООД възникват гражданско правни взаимоотношения и административните органи, какъвто е КЗП, съгласно законодателството не могат да решават спорове, като се произнасят в полза на една от страните и задължават другата да претърпи съответните последици или да извърши съответните действия. Това правомощие принадлежи единствено и само на съдебната институция.

**56.** Постъпило в КЗП писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-00-4003/05.12.2022 г. относно сигнал от г-жа С.Н.Ц., насочен към получен писмен отговор от Комисията за защита на потребителите (КЗП) по подадена жалба вх. № Ц-03-8493/31.08.2022 г. срещу фирма „Зенира“ ЕООД.

В Комисия за защита на потребителите е постъпила жалба от г-жа С.Ц., заведена с вх. № № Ц-03-8493 от 31.08.2022 г. и С-03-4872/08.09.2022 г., която е предоставена на РД София за извършване на проверка на „Зенира“ ЕООД. Жалба от г-жа Ц. срещу „Зенира "ООД е подадена и в РД Бургас при КЗП и във връзка с направеното насочване същата е препратена до РД София на 08.09.2022 г.

След разглеждане на изложеното от г-жа Ц. на 13.09.2022 г. с Констативен протокол №К-2756923 е извършена проверка в офис на „Зенира“ ЕООД, находящ се в гр. София, бул. „Евлоги и Христо Георгиеви“ №9, ет.1, ап.1 за спазване изискванията на Закон за туризма и Закон за защита на потребителите. В хода на проверката е установено, че „Зенира“ ЕООД е регистриран туроператор с издадено удостоверение за регистрация № РК-01-7866/03.05.2018 г.

По отношение изложеното в жалбата от представените документи е установено, че на 29.04.2022 г. г-жа Ц. е сключила договори за туристически пакет „Британски летен езиков лагер в България“ за участие на двете й деца в лагера, за периода 24.07.- 06.08.2022 г. На 15.07.2022 г. по нейно желание е направена промяна на периода за участие в лагера, а именно 07.08. - 22.08.2022 г. На 14.08.2022г. г-жа Ц. е прекратила участието на децата в лагера, като на място е подала заявление, че взема децата от лагера и уведомление, че предявява рекламация, касаеща задълженията на туроператора, съгл. чл. 5 от договора. Г-жа Ц. е информирала управителя на „Зенира“ ЕООД за констатирани несъответствия с договора за туристически пакет и рекламацията е отразена в регистър на предявените рекламации.

При извършената проверка по документи от „Зенира“ ЕООД е представена информация относно провеждането на езиковия лагер. В хода на проверката от „Зенира“ ЕООД е заявено, че задълженията по туристическия пакет са изпълнени и няма основание за изплащане на компенсации. До г-жа Ц. е изпратен отговор за предприетите от КЗП действия и за възможността спорът да бъде отнесен до Обща помирителна комисия или чрез предявяване на иск пред компетентния съд.

При извършената проверка са установени нарушения на Закона за туризма. На „Зенира“ ЕООД е съставен АУАН № 001228/10.11.2022 г. за установени нарушения по чл. 84, ал.1 от Закона за туризма и чл.73, ал.2, във връзка с чл.73, ал,1 от Закон за туризма. Що касае туристическия обект, където е проведен лагера, през месец септември по повод жалба на потребител са извършени проверки на хотел „Китен Грийн Парк" в гр. Китен и прилежащите заведения за хранене и развлечения, като за установени нарушения са съставени актове по чл.214 от Закона за туризма.

В Комисията за защита на потребителите е подадена жалба от г-жа Ц., заведена с вх. № Ц-03-8493 от 27.10.2022 г. с изразено недоволство от отговора на РД София при КЗП. В тази връзка е изискана образуваната административна преписка от Регионална дирекция София и информация от РД Бургас, които са предоставени в ГД „Контрол на пазара“ при КЗП. До г-жа Ц. е изпратен отговор (изх. Ц-03-8493 от 23.11.2022 г.) с данни за предприетите от КЗП действия и установените в хода на проверката нарушения.

Контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани и в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да доведе до желаните от г-жа Ц. последици. Копие на образуваната административна преписка за извършената проверка е предоставена на Инспектората на МИИ.

**57.** Постъпило в КЗП писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-00-774 от 09.03.2022 г., касаещо възражение срещу получен отговор по подадена от г-жа В. жалба в КЗП с № С-03-3807/20.07.2021 г.

В Регионална дирекция София при КЗП в периода 13.07.2021 г. – 30.07.2021 г. са постъпили 5 (пет) броя жалби на потребители, между които и жалбата от г-жа К.В. с вх. № С-03-3807/20.07.2021 г.

Във връзка с три от жалбите, между които и жалбата на г-жа В., с писмо изх. № С-03-3830/28.07.2021 г., е наредено на г-жа С.Д. - управител на „РОК ЕНД ИВЕНТС” ООД, до 09.08.2021 г. да предостави в КЗП изисканите в писмото документи. Същите не са представени в КЗП.

С писмо изх. № С-03-3807/16.08.2021 г. е поискано съдействие от Началника на 6 РУ - СДВР за осигуряване на управителя на дружеството с цел предявяване на жалбите на потребителите, включително и жалбата на г-жа К.В. До момента на изготвяне на отговора до Инспектората такова не е оказано.

Видно от текста на жалбата и приложените към нея разпечатки от страницата на организатора на събитието, г-жа В. е следила предоставяната хронологично от организатора информация за отлагането на въпросното събитие и връщането на сумите за билетите. Г-жа В. не се е възползвала от предоставената възможност от организатора за възстановяване на заплатени суми за събитието, като е избрала да ползва билета си за обявените нови дати от организатора, а именно 13-15.08.2021 г.

На сайта на организатора е публикувана информация за ново отлагане на „Varna Rok 2021” за 2022 г. поради пандемичната обстановка в световен мащаб, като е съобщено, че информация за точните дати и изпълнители, потребителите ще получат до края на м. септември 2021 г., а след обявяване на датите за провеждане на фестивала през 2022 г. ще бъдат публикувани инструкции и срокове за всички, закупили до момента билети.

По жалби, подадени от други потребители в КЗП в края на 2020 г., след извършена проверка от КЗП, от организатора са възстановени заплатените от тях суми.

Г-жа В. е информирана за предприетите от КЗП действия по нейната жалбата с писма изх. № С-03-3807/16.08.2021 г. и изх. № С-03-3807/ 02.12.2021 г.

След полученото в КЗП писмо от МИИ с вх. № Ц-00-774 от 09.03.2022 г. и заявеното желание с писмо от г-жа В., получено в КЗП на 01.03.2022 г., сигналът да се счита за нов, от длъжностното лице на КЗП е направена справка в търговския регистър, при която е установено, че към дата 01.11.2021 г. „РОК ЕНД ИВЕНТС” ООД е регистрирано като „РОК ЕНД ИВЕНТС” ЕООД и с нов управител – г-н К.О.М. Във връзка с това, с писмо изх. № С-03-3807/07.03.2022 г. до г-н М. - управителя на „РОК ЕНД ИВЕНТС” ЕООД, е отправена покана за явяване в КЗП и представяне на документи на дата 15.03.2022 г. Поканата се е върнала в КЗП на 09.03.2022 г. с отметка „непознат“.

С писмо изх. № С-03-3807/15.03.2022 г. е поискано съдействие от Директора на СДВР - МВР за осигуряване на управителя на „РОК ЕНД ИВЕНТС“ ЕООД – г-н М. за явяване в КЗП с цел извършване на проверка по жалбата и в последствие сигнала на г-жа В., както и по постъпили в КЗП други идентични жалби от потребители.

След оказано съдействие от Полицията, с Констативен протокол № К-2721246/ 30.03.2022 г., съставен в КЗП, на управителя на дружеството – г-н М. са предявени жалбите на потребителите, между които и жалбата/ сигнала на г-жа К.В., съответно с вх. № С-03-3807/20.07.2022 г. и С-03-3807/01.03.2022 г. В цитирания Констативен протокол на управителя на дружеството е наредено до 06.04.2022 г. да представи в КЗП документи във връзка с жалбите. Изисканите документи не са представени в КЗП на посочената дата.

С писмо изх. № С-03-3807 от 13.04.2022 г. отново е изискано от търговеца да бъдат предоставени в КЗП описаните в Констативния протокол от 30.03.2022 г. документи в срок на 20.04.2022 г. Писмото е върнато в КЗП с отметка „непознат“.

До управителя на дружеството е изпратена покана с изх. № С-03-3807 от 27.05.2022 г. за явяване в КЗП на 17.06.2022 г. за съставяне на Акт за установяване на административно нарушение.

Междувременно в КЗП е постъпило допълнително писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията (МИИ), заведено с вх. № Ц-03-2369 от 04.04.2022 г. относно жалба от г-жа К.В. с вх. № 94-К-46/08.02.2022 г. срещу Комисията за защита на потребителите с искане за предоставяне на информация за допълнително предприетите действия. Писмото е предоставено на Регионална дирекция София към КЗП.

До г-жа К.В. е изпратен отговор на 30.05.2022 г., с който е уведомена за предприетото до момента и възможни бъдещи действия от нейна страна, тъй като законодателството в Република България не предвижда възможност административните органи (какъвто е КЗП) да могат да решават правни спорове, поради което КЗП не може да удовлетвори искането на потребителя.

На 09.06.2022 г. е изготвен отговор до Инспектората на МИИ с информация за предприетите действия.

Впоследствие, до м. април 2023 г. са правени многократни опити за връчване на акта, включително със съдействието на кметовете на район „Красно село“ и „Слатина“, както и на СДВР и 6 РУ на МВР, но актът се е връщал невръчен.

**58.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо от МИИ, заведено с вх. № Ц-00-3401/14.10.2022 г., касаещо получена жалба с изразено недоволство от получен отговор от КЗП по повод извършена проверка.

Във връзка с изложените от г-жа В. обстоятелства в жалба с вх. № Ц-00-3401/14.10.2022 г., е изискана образуваната административна преписка от Регионална дирекция София по жалба с вх. № С-03-5053/19.09.2022 г. Всички документи и информация са предоставени в ГД „Контрол на пазара“ при КЗП. От прегледа на същата и приложените към нея документи от длъжностни лица е установено, че от служители на регионалната дирекция са предприети своевременни действия с цел изясняване на изложените в жалбата обстоятелства съобразно вменените компетенции на КЗП по спазване изискванията на Закона за туризма (ЗТ).

От длъжностни лица на Регионална дирекция София е извършена документална проверка на туроператор „Караджъ Турс Интернешънъл” ЕООД, като са изискани документи и информация, касаещи изложеното в жалбата на г-жа В.

При прегледа на приложените от г-жа В. и предоставените от „Караджъ Турс Интернешънъл” ЕООД оферта за „Екскурзия до Истанбул с 3 нощувки – богата екскурзионна програма и възможност за посещение на хълма Пиер Лоти и Принцовите острови” и договор за туристически пакет № W0000126052, подписан от г-жа В. е установено, че в двата документа са описани допълнителните условия по сделката - въвеждането на допълнителна такса „повишаване цената на горивата”, като са описани начинът на нейното изчисление и условията за начисляване и заплащане.

При направения преглед е видно, че до г-жа В. е изготвен отговор с изх. № С-03-5053 от 06.10.2022 г., с който е уведомена за предприетите действия от контролния орган във връзка с правомощията на КЗП и възможностите за разрешаване на възникналия спор посредством сезиране на Обща помирителна комисия. В допълнение е необходимо да се има предвид, че контролните правомощия на КЗП са изрично регламентирани, както и че в конкретния случай КЗП не е компетентна да издаде административен акт, чието съдържание да съответства и да доведе до желаните от г-жа В. последици (възстановяване на платени суми). Компетентността на административния орган е нормативно призната способност на даден орган да издаде определен акт, т.е. ако КЗП издаде акт, с който нарежда на търговеца да изпълни исканията на г-жа В., то този акт би бил недействителен. Правомощия да се произнесе и да реши спора има единствено и само съдебната институция.

По образуваната административнонаказателна преписка за установени нарушения в хода на извършената документална проверка, длъжностните лица са съставили АУАН по чл.84, ал.1 от Закона за туризма за липса на част от информацията по чл.82, ал.1, т.1 б) и з), т.3, т.6, и по т.2, а), б), т.5, т.7 от Закона за туризма и по чл. 87, ал.1 от Закона за туризма.

**59.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-03-9860/07.02.2022 г. от МИИ, касаещо получена жалба от г-н З.Р. срещу А1 с изразено недоволство относно предприетите действия от институцията.

Съгласно изложеното от г-н Р. в постъпилата в КЗП жалба, на 19.11.2021 г. потребителят е подписал договор за услуга фиксиран интернет през мобилна мрежа с „А1 България“ ЕАД посредством „електронна писалка“, без същия да му е предоставен на хартиен носител за предварително запознаване с клаузите в същия. Изразява твърдения за некоректна търговска практика, както и квалифициране като неравноправни договорни клаузи. Заявява искане КЗП да му съдейства за прекратяване на договора с мобилния оператор и за промяна на договорения тарифен план.

Предвид изложените в жалбата обстоятелства, на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите, същата е изпратена за разглеждане по компетентност на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) с писмо наш изх. № Ц-03-9860/22.12.2021 г., като жалбоподателят е уведомен за препращането и би следвало да получи отговор по случая от КРС.

Основание за препращането на жалбата на Комисията за регулиране на съобщенията, която осъществява контрол по спазване на цитираните по-долу нормативни актове, е разпоредбата на чл.226, ал.1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и с оглед на факта, че резюмето на договора, задължителното минимално съдържание на индивидуалните договори, тяхното оформление и процедурата за сключването им, се уреждат от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и издадените въз основа на него „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“. Отделно от горното, в ЗЕС е предвидено право за потребителите да прекратяват договорите си с мобилните оператори в 7-дневен срок от сключването им.

КЗП периодично анализира договорите на различни търговци за наличие на неравноправни клаузи в тях. В тази връзка КЗП е извършила анализ и на съдържанието на договорите на „А1 България“ ЕАД, като при проверката е установено наличието на неравноправни клаузи в тях. В резултат на предприетите от КЗП действия по реда на чл.148 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), неравноправните клаузи са отстранени и към момента такива не са налице в предлаганите от оператора договори.

По отношение на твърдението на жалбоподателя относно умишлено забавяне на препращането на жалбата, следва да се вземе под внимание, че за периода от 01.10.2021 г. до 31.12.2021 г. в ГД „Контрол на пазара“ са постъпили общо 4394 броя жалби, по които са предприети действия за извършване на проверки, изготвяне на писмени отговори и консултации, изпращане до компетентен орган, когато поставените в тях въпроси са уредени в нормативни актове, по които КЗП няма правомощия и други, което ангажира в голяма степен административния ресурс на институцията.

**60.** Постъпило в КЗП писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-00-2247/19.08.2022 г. относно сигнал от г-н Д.Х. и г-н А.П., с изразено недоволство от отговор на КЗП.

На 13.06.2022 г. в КЗП е постъпил сигнал от г-н Х. и г-н П., заведен с вх. № Ц-03-5660, който е предоставен на Регионална дирекция Пловдив при КЗП за предприемане на действия съгласно правомощията на институцията. На 01.07.2022 г. и 01.08.2022 г. към сигнала са направени допълнения от потребителите.

На 02.08.2022 г. от длъжностни лица на Регионална дирекция Пловдив е извършена проверка, отразена в Констативен протокол № К-2710941 на Къща за гости „Аспарух“ и лицата, предоставящи услуги в конна база „Аспарух“, с. Хвойна, общ. Чепеларе, обл. Смолян. В хода на проверките е установено, че къща за гости „Аспарух“, с. Хвойна, общ. Чепеларе, обл. Смолян, се стопанисва от „Био Жорес“ ООД, гр. Пловдив. По време на проверката Къща за гости „Аспарух“ е в работен режим. Туристическият обект представлява масивна двуетажна сграда с тавански полуетаж. На входа на къщата е поставена табела - част от категорийната символика, издадена от категоризиращия орган, както и табела с надпис „Къща за гости Аспарух“. На видно място в рецепционния кът е поставено Удостоверение №Ч3-ИК9-БДЯ-1П за утвърдена категория „една звезда“, издадено от кмета на община Чепеларе, дата на издаване 07.09.2021 г., валидно до 07.09.2026 г., вид и наименование на обекта: Къща за гости „Аспарух“, адрес на обекта: с. Хвойна, общ. Чепеларе, капацитет 13 легла, собственик и лице, извършващо дейност: „Био Жорес“ ООД, гр. Пловдив, бул. “Цар Борис Освободител“ № 147, ЕИК 202901209. Цените на нощувките са обявени на видно място, чрез ценоразпис на български и английски език, изписан ясно и четливо. Цените са обявени в български лева. Има оборудван кът за приготвяне на храна с капацитет 16 места. Извършена е проверка за съответствие на предоставените услуги в къща за гости „Аспарух“ с определената категория. Не са констатирани несъответствия с изискванията на Наредбата за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости.

При проверката в къщата за гости и конната база е установено, че има настанени 14 деца на детски лагер за периода 30.07-05.08.2022 г. Те се придружават от един родител, който изпълнява дейности по подготовката на закуска, обяд и вечеря, както и сандвичи при дейности извън територията на къщата за гости. Предоставени са следните документи: Договор за медицински услуги от 01.07.2022 г. с общопрактикуващ лекар на с. Хвойна, Удостоверения № 049-003 и № 040-040 за придобита професионална квалификация „Инструктор по конен спорт“ - съответно на имената на Г.Ю. и З.Ю., както и две удостоверения за участие в обучение на същите лица. Представена е обявата за последния детски лагер 24.07-29.07.2022 г, идентична и за „смяна 5А” от 30.07. до 05.08.2022 г. с обявена цена 350,00 лева, която включва изброените в обявата дейности. Децата се превозват от Пловдив до с. Хвойна и обратно със собствен микробус на търговеца „Био Жорес“ ООД, за който е предоставена пътна книжка. Представена е полица за застраховка „Злополука на спортисти” на децата за лагера от 31.07-05.08.2022 г.

С Констативен протокол (КП) № К-2710940/02.08.2022 г. е извършена проверка на фейсбук страницата „Конна езда Аспарух“. На началната страница на профила е поставен адрес: ул. „Васил Левски“ 4890, Hvoina, Bulgaria. Тел. 0882289888, e-mail: zornitsa[yurukova@gmail.com](mailto:yurukova@gmail.com). Публикувани са множество снимки от организирани детски лагери. Направени са разпечатки, приложени към КП, на множество публикации за заниманията на децата и информация за свободни места, както и публикация с информация за включените услуги в „5А смяна 24.07-29.07.2022 г.” за провеждане на „Детски лагер при конна езда „Аспарух“ с .Хвойна”. Във фейсбук страницата са публикувани всички дейности по организиране на детските лагери, снимки и коментари от програмата на децата, както и свободни места, вкл. при отказали се деца.

В хода на извършените проверки не е предоставено удостоверение за регистрация за туристическа дейност „туроператор“ от организатора на туристическите пакети „Био Жорес“ ООД. На дружеството е съставен Акт за установяване на административно нарушение № 000838/15.08.2022 г. за нарушение на чл.61, ал.2 от Закона за туризма.

Образуваната административна преписка е докладвана на заседание на Комисията и е взето решение за налагане на принудителна административна мярка „спиране на дейността” по чл.177, ал.2, т.2, буква „а” от Закона за туризма на „Био Жорес“ ООД, ЕИК: 202901209, гр. Пловдив, бул. “Цар Борис III Обединител“ № 147, вх.Б, ет.3, ап.15, тъй като търговецът извършва туроператорска дейност, без да притежава регистрация за този вид дейност.

Във връзка с констатациите, свързани с изхранването на децата и на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите, в съответствие с правомощията на Регионалната здравна инспекция и Областната дирекция по безопасност на храните, сигналът е изпратен за разглеждане по компетентност.

На 26.08.2022 г. е направен преглед от служители на отдел ОКБС към ГД „Контрол на пазара“ на фейсбук страницата „Конна езда Аспарух“, при който е установено, че няма публикувани предложения за провеждащи се в момента или предстоящи детски лагери.

Копие на образуваната административна преписка е предоставено на Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията,

**61.** Постъпило в КЗП писмо от омбудсмана на Република България, заведено с вх. № Ц-03-7507/20.01.2022 г. относно жалба, подадена от г-н Е.Т.

Жалбата на г-н Т. и предоставената информация и документи от „Е-скай” ООД са разгледани с цел преценка възможността за прилагане на законовите разпоредби, които са в правомощията на контролния орган, по смисъла на раздел ІІІ „Нелоялни търговски практики” от Закона за защита на потребителите.

На свое заседание, документирано с Протокол № 03/01.03.2022 г. т.19, Комисията разгледа установените факти, относно предоставяната информация на потребителите за нискотарифните авиокомпании и закупуването на „комбо полети”, посочени в Общите условия на „Е-скай” ООД.

След запознаване с предоставените документи, Комисията изразява становище, че не е налице прилагане на нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на Закона за защита на потребителите.

С оглед по-пълната защита правата на потребителите и с цел да се избегне възможността за заблуда на потребителите в бъдеще, КЗП препоръчва на „Е-скай” ООД да предприеме всички необходими мерки така, че преди закупуване на самолетен билет от резервационната система [www.eSKY.bg](http://www.eSKY.bg), при визуализиране на офертата за полети с различни авиокомпании, включително и нискотарифни такива, ясно и на видно място в офертата за потребителя, да са посочени условията за закупуване на т.нар. „комбо полети”. Целта е преди вземане на решение за покупка на самолетен билет/и, потребителят да бъде уведомен, че покупката е „комбо полет”, за който има специфични условия.

**62.** Постъпило в КЗП писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-00-2500/19.07.2022 г., касаещо жалба, подадена от г-н Ж.В.К., с изразено недоволство от отговор на КЗП.

На 06.06.2022 г. в КЗП е постъпило писмо от Министерство на туризма, заведено с вх. № Ц-00-2046, относно получена жалба от г-н Ж.К. срещу фирма „Глобал Консулт БГ“ ЕООД и „Глобал Тур” и касаеща твърдение за некоректно отношение от страна на „Глобал Тур” във връзка със сключен договор за туристически пакет.

Предвид изложените в жалбата обстоятелства, същата е предоставена на Регионална дирекция (РД) София при КЗП за предприемане на действия съгласно правомощията на институцията. С писмо наш изх. № С-00-210/13.06.2022 г. от длъжностни лица на РД София е разпоредено на „Глобал Консулт БГ“ ЕООД да представи информация и документи по случая. На 15.06.2022 г. от туроператора „Глобал Консулт БГ“ ЕООД е получено писмо на електронната поща на РД София, с което са предоставени писмена информация и документи по жалбата на г-н К., както и справки от Патентно ведомство за регистрация на запазени марки „GLOBAL tour”, “GlobulTours” и “GlobusTours” със заявител, притежател и ползвател на марките „Глобал Консулт БГ“ ЕООД.

След извършен преглед и анализ от длъжностни лица на РД София на представените документи от туроператора и предоставените документи към подадената от г-н К. жалба е установено, че „Глобал Консулт БГ” ЕООД притежава Удостоверение за регистрация № РК-01-6955 от 22.06.2012 г. за извършване на туристическа дейносттуроператор и туристически агент и е изпълнил задълженията си по чл.97, ал.1 от ЗТ, а именно - да сключи договор за застраховка, покриваща отговорността му за причинени вреди вследствие неразплащане със своите контрагенти, включително и при неплатежоспособност и несъстоятелност. От представените справки от Патентно ведомство е видно, че „Глобал тур” е запазена марка на фирма „Глобал Консулт БГ“ ЕООД, регистрирана на 01.06.2021 г. Не е установено извършване на търговска дейност от „Глобал тур”. Всички приложени от г-н К. документи – договор за туристически пакет № 38908/16.02.2022 г., квитанция за внесена сума, проформа фактура и фискален бон са издадени от „Глобал Консулт БГ“ ЕООД.

С писмо изх. № С-00-210 от 20.06.2022 г. до г-н К. е изпратен отговор за констатациите от предприетите действия. С писмо изх. № Ц-00-2046 от 01.07.2022 г. е изпратено писмо до Министерство на туризма с информация относно резултатите от действията на КЗП.

**63.** Постъпило в КЗП писмо от омбудсмана на Република България, заведено с вх. № Ц-00-2806 от 15.08.2022 г., относно сигнал от г-н Г.Г., в който изразява несъгласие с отговори на Комисията за защита на потребителите по жалба с вх. № Ц-03-6347/04.07.2022г.

Жалба с вх. № Ц-03-6347/04.07.2022г. е подадена от г-жа Д.С.Г. В жалбата се твърди, че след поръчка през платформата ЕМАГ на часовник „Samsung Galaxy Watch 4“ от маркетплейс търговеца „Ем Ей Кредит“ ЕООД, стоката е получена на 23.06.2022 г. След като е разопаковала продукта и е установила несъвместимост с телефона си, жалбоподателката е решила да упражни правото си на отказ от договора от разстояние, като е върнала часовника на търговеца.

От приложената към жалбата доказателства е видно, че след получаване на стоката търговецът е оценил състоянието ѝ, като е констатирал: „Разопакована фабрична опаковка (срязан стикер, удостоверяващ, че устройството е ново), разопакован кабел за зареждане, разкъсвания по вътрешната опаковка, разкъсвания по опаковката на зарядното.“

Търговецът е предложил на жалбоподателката да бъде възстановена намалената стойност на продукта, съгласно чл. 55, ал. 4 от ЗЗП или да върне обратно часовника на потребителката, за да може да го продаде на цена, каквато пожелае.

Съгласно разпоредбите на чл. 55, ал. 4 от ЗЗП потребителят носи отговорност само за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.

Съгласно Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета на ЕС от 25 октомври 2011 година, за да установи естеството, характеристиките и доброто функционирането на стоките, потребителят следва да борави със стоките и да ги изпробва така, както това би му било разрешено в магазин.

След като получи върнатата от потребителя стока, търговецът следва да оцени нейното състояние и в случай, че изпробването е различно от необходимото, следва да изплати намалената стойност на стоката. За различно от необходимото се счита всяко изпробване на стоката, което е различно от онова, което се е наложило в практиката за обичайно и разумно изпробване в търговския обект. Ако изпробването е в повече от това, то продавачът има основателна претенция за плащане на намалената стойност на вещта, защото стоката не е изпробвана по обичайния начин, което е довело до нейното овехтяване и/или нарушаване на търговския й вид.

Законодателството в Република България не предвижда възможност административните органи, какъвто е КЗП, да решават спорове, като се произнесат в полза на една от страните и задължат другата да претърпи съответните последици или да извърши съответните действия, включително възстановяване на суми в определен размер и/или изплащане на обезщетения.

Жалбоподателката е информирана за посочените по-горе обстоятелства, както и за възможността да потърси правата си по съдебен ред.

С писмо с вх. № Ц-03-6347/25.07.2022 г. жалбоподателката е изразила несъгласието си с отговора, като не е представила нови факти и обстоятелства, поради което, с писмо с изх. № Ц-03-6347/29.07.2022 г. отново са ѝ разяснени правомощията на КЗП в хипотезата на чл. 55, ал. 4 от ЗЗП.

Г-жа Г. отново е информирана, че нарушаването на търговския вид на стоката, включително разпечатването на предпазните фолиа или защитните стикери, следи от употреба или ползване на стоката правят невъзможно нейното продаване като нова, поради което законодателят е предвидил правната възможност в такива случаи търговецът да изплати намалената стойност на вещта.

В случай, че счита предложението на търговеца за неприемливо, жалбоподателката може да се обърне към съдебната институция и да потърси правата си по гражданскоправен ред.

Комисията за защита на потребителите, в качеството й на административен контролен орган не разполага с правомощия да решава гражданскоправни спорове, преценявайки съдържанието на една облигационна връзка, изпълнението на страните по нея, установявайки факти с тази цел или задължавайки една от тях да извърши някакви действия, в т. ч.: възстановяване на суми в определен размер, изплащане на обезщетения или компенсации, доставка на стока и др. Правомощието за решаване на гражданскоправни взаимоотношения принадлежи единствено и само на съдебната институция.

**64.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите писмо от омбудсмана на Р България, касаещо липса на отговор по подадена жалба, заведена в КЗП с вх.№ Ц-03-487/12.01.2022 г. от г-н Г.Г. След извършена справка в Единната деловодна и информационна система на КЗП е установено, че под вх. № Ц-03-487/12.01.2022 г. е регистрирана подадена жалба от г-н Р.Й.Й. срещу „Стервел“ ЕООД, касаеща рекламация на автомобилни гуми. Жалбата е предоставена на Регионална дирекция София при КЗП, с цел предприемане на действия съгласно правомощията на институцията.

На 16.03.2022 г. от длъжностни лица на РД София е извършена проверка, отразена в Констативен протокол № К-2718841, в офис на „Стервел“ ЕООД, находящ се в гр. София, бул. „Симеоновско шосе” № 136. В хода на проверката е установено, че търговецът поддържа Регистър на предявените рекламации, в който под № 8/13.10.2021 г. е вписана рекламацията на г-н Й. На основание чл.192, т.2 от Закона за защита на потребителите на търговеца е наредено да представи документи, относими към жалбата.

На 23.03.2022 г. с Протокол за проверка на документи № К-47073 от управителя на „Стервел“ ЕООД са представени изисканите документи. Съгласно изложеното в писменото становище, след извършен анализ е установено, че нараняванията по гумите, предмет на рекламацията, са механични и се дължат на начина на употреба, а не са фабричен дефект. Търговецът прилага и констативен протокол от 10.11.2021 г., в който е отразено заключението от извършената проверка на два броя гуми, обект на рекламацията, респ. жалбата. Управителят на дружеството писмено заявява, че за констатациите от извършения оглед, потребителят е уведомен по телефона на същата дата, тъй като на предоставения от него електронен адрес не е било възможно изпращането на констативния протокол. Видно от представените документи, от „Стервел” ЕООД са счели рекламацията на г-н Й. за неоснователна.

На 18.08.2022 г. потребителят е уведомен с писмо наш изх. № С-03-1496 за резултатите от извършената проверка, копие от което приложено е предоставено на омбудсмана.

**65.** Постъпило в КЗП писмо от Инспектората на Министерство на икономиката и индустрията, заведено с вх. № Ц-00-2247/19.08.2022 г. относно сигнал от г-н Д.Х. и г-н А.П., с изразено недоволство от отговор на КЗП.

На 13.06.2022 г. в КЗП е постъпил сигнал от г-н Х. и г-н П., заведен с вх. № Ц-03-5660, който е предоставен на Регионална дирекция Пловдив при КЗП за предприемане на действия съгласно правомощията на институцията. На 01.07.2022 г. и 01.08.2022 г. към сигнала са направени допълнения от потребителите.

Въз основа на изложеното от потребителите, предварително е направен преглед на цялата налична информация, като са планирани действия за извършване на проверки по повод осъществяваните туристически дейности от лицата за спазване на всички законови изисквания, които са в правомощията на КЗП.

На 02.08.2022 г. от длъжностни лица на Регионална дирекция Пловдив е извършена проверка, отразена в Констативен протокол № К-2710941 на Къща за гости „Аспарух“ и лицата, предоставящи услуги в конна база „Аспарух“, с. Хвойна, общ. Чепеларе, обл. Смолян. В хода на проверките е установено, че къща за гости „Аспарух“, с. Хвойна, общ. Чепеларе, обл. Смолян, се стопанисва от „Био Жорес“ ООД, гр. Пловдив. По време на проверката Къща за гости „Аспарух“ е в работен режим. Туристическият обект представлява масивна двуетажна сграда с тавански полуетаж. На входа на къщата е поставена табела - част от категорийната символика, издадена от категоризиращия орган, както и табела с надпис „Къща за гости Аспарух“. На видно място в рецепционния кът е поставено Удостоверение №Ч3-ИК9-БДЯ-1П за утвърдена категория „една звезда“, издадено от кмета на община Чепеларе, дата на издаване 07.09.2021 г., валидно до 07.09.2026 г., вид и наименование на обекта: Къща за гости „Аспарух“, адрес на обекта: с. Хвойна, общ. Чепеларе, капацитет 13 легла, собственик и лице, извършващо дейност: „Био Жорес“ ООД, гр. Пловдив, бул. “Цар Борис Освободител“ № 147, ЕИК 202901209. Цените на нощувките са обявени на видно място, чрез ценоразпис на български и английски език, изписан ясно и четливо. Цените са обявени в български лева. Има оборудван кът за приготвяне на храна с капацитет 16 места. Извършена е проверка за съответствие на предоставените услуги в къща за гости „Аспарух“ с определената категория. Не са констатирани несъответствия с изискванията на Наредбата за изискванията към категоризираните места за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, за реда за определяне на категория, както и за условията и реда за регистриране на стаи за гости и апартаменти за гости.

При проверката в къщата за гости и конната база е установено, че има настанени 14 деца на детски лагер за периода 30.07-05.08.2022 г. Те се придружават от един родител, който изпълнява дейности по подготовката на закуска, обяд и вечеря, както и сандвичи при дейности извън територията на къщата за гости. Предоставени са следните документи: Договор за медицински услуги от 01.07.2022 г. с общопрактикуващ лекар на с. Хвойна, Удостоверения № 049-003 и № 040-040 за придобита професионална квалификация „Инструктор по конен спорт“ - съответно на имената на Г.Ю. и З.Ю., както и две удостоверения за участие в обучение на същите лица. Представена е обявата за последния детски лагер 24.07-29.07.2022 г, идентична и за „смяна 5А” от 30.07. до 05.08.2022 г. с обявена цена 350,00 лева, която включва изброените в обявата дейности. Децата се превозват от Пловдив до с. Хвойна и обратно със собствен микробус на търговеца „Био Жорес“ ООД, за който е предоставена пътна книжка. Представена е полица за застраховка „Злополука на спортисти” на децата за лагера от 31.07-05.08.2022 г.

С Констативен протокол (КП) № К-2710940/02.08.2022 г. е извършена проверка на фейсбук страницата „Конна езда Аспарух“. На началната страница на профила е поставен адрес: ул. „Васил Левски“ 4890, Hvoina, Bulgaria. Тел. 0882289888, e-mail: zornitsa[yurukova@gmail.com](mailto:yurukova@gmail.com). Публикувани са множество снимки от организирани детски лагери. Направени са разпечатки, приложени към КП, на множество публикации за заниманията на децата и информация за свободни места, както и публикация с информация за включените услуги в „5А смяна 24.07-29.07.2022 г.” за провеждане на „Детски лагер при конна езда „Аспарух“ с .Хвойна”. Във фейсбук страницата са публикувани всички дейности по организиране на детските лагери, снимки и коментари от програмата на децата, както и свободни места, вкл. при отказали се деца.

В хода на извършените проверки не е предоставено удостоверение за регистрация за туристическа дейност „туроператор“ от организатора на туристическите пакети „Био Жорес“ ООД. На дружеството е съставен Акт за установяване на административно нарушение № 000838/15.08.2022 г. за нарушение на чл.61, ал.2 от Закона за туризма.

Образуваната административна преписка предстои да бъде докладвана на заседание на Комисията за взимане на решение относно налагане на принудителна административна мярка „спиране на дейността” по чл.177, ал.2, т.2, буква „а” от Закона за туризма на „Био Жорес“ ООД, ЕИК: 202901209, гр. Пловдив, бул. “Цар Борис III Обединител“ № 147, вх.Б, ет.3, ап.15, тъй като търговецът извършва туроператорска дейност, без да притежава регистрация за този вид дейност.

Във връзка с констатациите, свързани с изхранването на децата и на основание чл.178, ал.6 от Закона за защита на потребителите, в съответствие с правомощията на Регионалната здравна инспекция и Областната дирекция по безопасност на храните, сигналът е изпратен за разглеждане по компетентност.

На 26.08.2022 г. е направен преглед от служители на отдел ОКБС към ГД „Контрол на пазара“ на фейсбук страницата „Конна езда Аспарух“, при който е установено, че няма публикувани предложения за провеждащи се в момента или предстоящи детски лагери.

Копие на образуваната административна преписка е представено на Инспектората на МИИ.

**66.** Постъпил в Министерство на икономиката и индустрията сигнал вх. №94-00-40/04.08.2022 г., вх. №Ц-00-2740/08.08.2022 г. в КЗП, с изложени твърдения за непрозрачни, непублични действия в Комисията за защита на потребителите (КЗП/Комисията), злоупотреба с властови правомощия по Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и Закона за държавния служител (ЗДСл).

В отговор на писмото относно постъпилия сигнал е изпратено подробно становище и информация по отношение на възложените и реализирани проверки, свързани с наблюдение на цените на потребителски стоки и контрол по ценообразуване, както и на извършени проверки за продажба на „райски газ“:

Кампания „райски газ“ е във връзка с постъпило в КЗП писмо от омбудсмана на Република България, заведено с вх. № Ц-00-2546/26.07.2022 г., с което уведомява за получена жалба от десетки родители относно свободното разпространение и продажба на различни опаковки с диазотен оксид, т.нар. „райски газ“, използването на който се е превърнало в последната „ужасяваща мода“ сред непълнолетните, като на основание Закона за омбудсмана е възложено на КЗП да предприеме всички възможни мерки за защита правата и интересите на потребителите, особено децата, в качеството ѝ на специализиран държавен орган, прилагащ законодателството за защита на потребителите в България и осъществяващ административен контрол върху целия вътрешен пазар с препоръка да бъде осъществен от КЗП надзор на пазара за разпространението и продажбата на опасната стока.

За периода от 26.07.2022 г. до 09.08.2022 г. включително са извършени общо 417 броя проверки по кампанията за предлагане и продажба на стоки, съдържащи „райски газ“ на територията на цялата страна, включително по Черноморието, в търговски обекти – магазини за алкохол и цигари, заведения за хранене и развлечения и такива с нощен режим на работа, магазини за парти стоки и други, както и на интернет сайтове. В хода на проверките е установено предлагането за продажба на капсули с „райски газ“ в 14 магазина и са взети 18 проби.

При всички проверки, при които са установени за продажба количества от капсули/флакони/балони с „райски газ“, са дадени задължителни предписания в констативния протокол за временно спиране предоставянето на стоки с райски газ до удостоверяване на тяхната безопасност.

Предвид наличието на взети проби в хода на проверките, на 28.07.2022 г. и на 29.07.2022 г. е изпратено запитване до акредитирани лаборатории в Европа – SGS и Eurofins, относно възможността за изпитване и анализ на капсули/флакони с „райски газ“.

Отделно от гореизложеното, при проверките са установени и други общо 14 броя нарушения от компетенциите на КЗП, както следва: чл. 9 от ЗЗП – 5 бр.; чл. 15 от ЗЗП – 3 бр.; чл. 20 от ЗЗП – 1 бр.; чл.13, ал.3 от ЗЗП – 1 бр.; чл. 47, ал. 1 от ЗПЦСЦУПС – 1 бр.; чл.117 от ЗТ – 2 бр.; чл.132, ал.1 от ЗТ – 1 бр. Към дата 12.08.2022 г. са съставени 10 бр. АУАН. За останалите установени нарушения предстои да бъде ангажирана административно-наказателна отговорност на съответните икономически оператори/лица.

Кампанията за контролна дейност в изпълнение на Програма „Наблюдение цените на предлаганите за продажба стоки от първа необходимост в търговски обекти на територията на цялата страна и спазване изискванията на Закона за защита на потребителите” се осъществява от длъжностни лица на КЗП през периода от края на месец юни до месец септември 2022 г. на територията на всички областни градове посредством извършване на проверки. Целта на програмата е наблюдение на стоки от първа необходимост в търговски обекти и осъществяване на контрол при обозначаване и обявяване цените на предлаганите стоки за осигуряване на оптимална защита интересите на потребителите. Проверките се извършват в търговски обекти по утвърден график за обозначаване на цените, спазване на изискванията при обявяване на намаления и верността на информацията, относно начина на предлагане на стоките.

Наблюдават се цените на 12 вида хранителни стоки от първа необходимост (хляб бял и „Добруджа“, кисело и прясно мляко, краве сирене, краве масло, кашкавал „Витоша“, пилешко и свинско месо, колбаси – кренвирши, яйца, олио), както и цените на горива – бензин, дизел и газ.

По отношение завишението на цените на определени стоки, следва да се има предвид обстоятелството, че при определяне размера на цените на определени стоки и услуги и/или тяхното повишаване не са налице данни за евентуални нарушения на нормативните актове, контролът по спазването на които е възложен на КЗП. В условията на пазарна икономика цените на стоките се определят свободно на база търсенето и предлагането. Министерският съвет на Република България по изключение определя задължителни правила при образуване и прилагане на пределни/фиксирани цени за някои стоки и услуги. В този смисъл, към настоящия момент КЗП няма възложени по закон правомощия да упражнява контрол върху ценообразуването на който и да е вид стоки и ценообразуването не е обект на извършваните проверки.

При наблюдението на цените на горивата, длъжностните лица отбелязват и обстоятелството дали бензиностанцията предоставя отстъпка от 0,25 лв. за литър в изпълнение на приетите от правителството мерки за подпомагане на гражданите по отношение начина на предоставяне на предварителна информация към всеки потребител, който иска да се възползва от компенсацията, преди да зареди гориво на дадена бензиностанция.

За периода от 24.06.2022 г. до 09.08.2022 г. включително са извършени общо 448 броя проверки по кампанията, в това число: 224 магазина за хранителни стоки и 224 бензиностанции. В хода на проверките са установени 2 броя нарушения на ЗЗП, за които са съставени 2 броя АУАН.

Приложени са и справки за освободени служители в периода 25.05.2022 г. – 04.08.2022 г., с информация за: имена и длъжност на служителите; заповед, правно основание и дата на прекратяване на служебно правоотношение; информация за обжалване на акта по съдебен ред и етап на съдебно производство; за назначени служители в периода 25.05.2022 г. – 04.08.2022 г., с информация за: имена и длъжност на назначените лица, правно основание и дата на назначаване; звено/дирекция, в което е назначено; за проведени конкурсни процедури за назначаване на служители в периода 25.05.2022 г. – 04.08.2022 г.

**67.** Постъпило в Комисията за защита на потребителите (КЗП) писмо, заведено с вх. № Ц-03-7393/02.08.2022 г. от г-н С.М., касаещо изразено недоволство относно предприетите действия от институцията.

С цел изясняване на изложените от жалбоподателя обстоятелства е изискана образуваната административна преписка от Регионална дирекция (РД) София при КЗП по жалбата, заведена с вх. № С-03-3299/21.06.2022 г. и становище от директора по случая.

По отношение на подадената на 21.06.2022 г. жалба, е извършена проверка в търговски обект „Била“, находящ се в гр. София, ул. „Пиротска“ № 9, стопанисван от „Билла България“ ЕООД, отразена в Констативен протокол (КП) № К-2720839 от 19.07.2022 г. В хода на проверката от длъжностните лица са избрани произволно три броя продукти от актуалната към момента промоционална брошура, за които е установено съответствие между обявените в обекта чрез етикет цени с тези в брошурата, както и наличие на количества за продажба. С писмо на РД София изх. № С-03-3299 от 01.08.2022 г. жалбоподателят е уведомен за резултатите от предприетите действия.

На 02.08.2022 г. е извършена повторна проверка в гореописания обект, отразена в КП № К-2720851, при която са представени справки за постъпили и реализирани количества на продукт кисело мляко „Домлян 2%“, обект на жалбата, за периода от 08.06.2022 г. до 14.06.2022 г. Съгласно промоционалната брошура за периода 9-15 юни 2022 г., кисело мляко „Домлян 2%“ е с продажна цена в размер на 1,09 лв. за брой. Съгласно представените от управителя на обекта документи, за продукт кисело мляко „Домлян 2%“ са доставени следните количества:

* на дата 08.06.2022 г. – 140 бр.;
* на дата 10.06.2022 г. – 140 бр.;
* на дата 12.06.2022 г. – 100 бр.

Реализацията на продукта за визирания период на активност на брошурата са както следва:

* на дата 09.06.2022 г. – 94 бр.;
* на дата 10.06.2022 г. – 121 бр.;
* на дата 11.06.2022 г. – 37 бр.;
* на дата 12.06.2022 г. – 42 бр.;
* на дата 13.06.2022 г. – 45 бр.;
* на дата 14.06.2022 г. – 13 бр.;
* на дата 15.06.2022 г. – 0 бр.

По обяснения от управителя на обекта в хода на проверката, няма регистрирано постъпило оплакване на потребител през периода 9-15 юни 2022 г. относно липсата на наличност на кисело мляко „Домлян 2%“.

Директорът на РД София е подробно информиран за констатациите от прегледа на водените производства, с цел законосъобразно приключване на образуваните административни преписки.

Вследствие на извършения преглед на преписки, срещу които има оплаквания от потребители, когато са констатирани определени пропуски, на служителите, работили по преписките и на регионалните дирекции като цяло, са дадени предписания и указания за начина, по който следва да се извършват проверките.

**С уважение,**



**Илиана Цолова***,*

*директор на дирекция ПДАОЧР*