



ЗАПОВЕД

№ 2052

гр. София, 20.02.2025 г.

На основание на чл. 68л, ал. 1, във връзка с чл. 68в, във връзка с чл. 68г, ал. 4, във връзка с чл. 68д, ал. 1, предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите, чл. 5, ал. 1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и индустрията и на нейната администрация и Решение на Комисията съгласно т. 6 от Протокол № 13/ 20.02.2025г

ЗАБРАНЯВАМ:

Стефка Николова Миланова с ЕГН: 5601286970, при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, а именно:

Лицето да предоставя невярна и подвеждаща информация на сайтовете <https://booking.com> и <https://stefanina-guesthouse-bozhentsi.hotelmix.bg/> <https://vsichkioferti.bg/kashta-za-gosti/stefanina-kushta-bojenci> относно вида и категорията на обекта - къща за гости „Стефанина къща, с определена категория две звезди, находяща се в с. Боженци, общ. Габрово, като посочва че е "Къща-хотел" с определена категория 4 звезди," в нарушение на чл. 68д, ал. 1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

На 10.01.2025г. в КЗП е постъпила жалба, заведена с рег. № С-03-268/10.01.2025г., касаеща предплатена резервация за периода 29.12.2024г.-01.01.2025г. в къща „Стефанина къща“, находяща се в с. Боженци, община Габрово. Сумата за резервацията е заплатена на два пъти по банков път, като потребителката заявява, че хотелиерът е изискал в платежното нареждане като основание, да се вписва „Вътрешен превод“.

В жалбата се заявява, че в края на 2024г, поради настъпилите климатични обстоятелства в района, и липсата на електрозахранване до вечерта на 29.12.2024г., потребителката е изразила желание за kansелиране на резервацията, тъй като хотелиерът не може да и гарантира, че електрозахранването няма да бъде прекъсвано, което прави пътуването за новогодишните празници рисково. Пожелала да й бъде

възстановена заплатената сума за престоя в размер на 2550.00лв., но лицето стопанисващо туристическия обект отказало. В жалбата се отправят искания за извършване на проверка, спазени ли са изискванията на Закона за туризма и налагане на санкции при установяване на нарушения. Към жалбата се прилагат копия на платежни нареждания от 21.10.2024г. и 03.12.2024г.

Във връзка с постъпилата жалба, на 13.01.2025г. длъжностни лица на КЗП са извършили проверка на интернет платформата <https://booking.com>, за която е съставен констативен протокол №К-2770436.

При изписване в лентата за търсене в Интернет „Стефанина къща Боженци“, се отваря интернет страница с платформи, на които е публикувана информация за туристическия обект „Стефанина къща“, с. Боженци, включително и интернет платформата <https://booking.com>. При избора ѝ се отваря страница https://www.booking.com/hotel/bg/stefanina-house.bg.html?aid=323176&label=stefanina-house-leh2g5lb3nuXagO5Qd3mKQS438134054054%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap%3Aaneg%3Afi%3Atikwd-37551674724%3Aip1001455%3Ali%3Adec%3Adm%3Appccp%3DUmFuZG9tSVYkc2RIIyh9YZVcNNsENnH0k0Jj07Epxvc&sid=b8bd7245ffeaf6cc1ac84c8538fc0310&dest_id=-832481&dest_type=city&dist=0&group_adults=2&group_children=0&hapos=1&hpos=1&no_rooms=1&req_adults=2&req_children=0&room1=A%2CA&sb_price_type=total&sr_order=popularity&srepoch=1739185896&srpvid=53964e98895b063b&type=total&ucfs=1&, на която е публикувана следната информация: „Стефанина къща, обозначени **** /четири звезди/, с. Боженци, 5349. Къща за гости Стефанина се намира в Боженци, само на 46 км от Археологическия музей на Велико Търново. Предлага помещения за настаняване с достъп до градина, общ салон и обща кухня. Тази 4-звездна къща за гости предлага безплатен частен паркинг и се намира на 23 километра от Етъра. Къщата за гости предлага изглед към планината, тераса за слънчеви бани и безплатен WiFi на цялата територия. Помещенията за настаняване разполагат с паркет, напълно оборудвана кухня с микровълнова печка, телевизор с плосък екран със сателитни канали и собствена баня с душ и сешоар. Осигурени са хладилник, кухненски съдове и прибори, кафемашина и електрическа кана. Всички помещения за настаняване в къщата за гости са снабдени със спално бельо и хавлии“.

На страницата са публикувани снимки на туристическия обект и информация за други туристически обекти, разположени в близост до него. На интернет страницата туристическият обект къща за гости „Стефанина къща“ се рекламира като 4-звездна къща и в близост до наименованието на обекта са обозначени **** /четири звезди/.

Към Констативен Протокол № К2770436 се прилагат извлечения и на други интернет сайтове, на които се рекламира туристическия обект, както следва:

- <https://stefanina-guesthouse-bozhentsi.hotelmix.bg/> - Туристическия обект се рекламира като „Стефанина Къща Hotel Боженци е 4-звезден хотел“

- <https://vsichkioferti.bg/kashta-za-gosti/stefanina-kushta-bojenci> –

Туристическия обект се рекламира като вид „Стефанина къща“ с обозначени **** /четири звезди/.

На 17.01.2025г. длъжностни лица на КЗП са извършили проверка на туристически обект „Стефанина къща“, находящ се в с. Боженци, община Габрово.

Към датата на проверка в обекта няма настанени туристи и е затворен. Проведен е разговор на телефон с номер 0885228569, с лицето извършващо настаняванията в туристическия обект, което е заявило, че къщата не работи и ще бъде отворена на 01.03.2025г., но ще съдейства на длъжностните лица на КЗП.

Туристическия обект къща за гости „Стефанина къща“ е разположен в с. Боженци и представлява двуетажна къща с двор във възрожденската стил. В близост до входа е поставен рекламен надпис „Стефанина къща, тел:0888606555, 08--940790, работно време 14.00ч. – 20.30ч., тел:08885 228 569, управител: Асен Николов Христов, изписана на български и английски език, табела от категорийна символика с обозначени 2 звезди и обект: къща за гости.

На видно място в туристическия обект е поставено удостоверение за категоризация № 076/11.10.2024г., 2 звезди, обект: къща за гости – „Стефанина къща“, 4 стаи, 8 легла, валидно до 10.04.2029г., лице извършващо дейност: Стефка Николова Миланова, издадено от Община Габрово.

Към датата на проверка в близост до входа на туристическия обекта и на интернет платформата <https://booking.com>, липсва информация, че обектът не работи. Хотелиерът е запознат с Констативния Протокол № К-2770436/13.01.2025г., жалба С-03268/10.01.2025г. и отправените претенции в нея, като с протокола е разпоредено, да се представят документи във връзка с извършената проверка.

На 21.01.25г. и впоследствие на 27.01.2025г., и 31.01.2025г., хотелиерът изпраща документи във връзка с извършената проверка, заведени в КЗП с рег. № С-03-268, включително и становище по жалба, с което отказва да удовлетвори искането на потребителя.

Към 10.02.2025г. не се изпраща договор с интернет платформата <https://booking.com>, като се заявява, че след получаването му, допълнително ще се предостави.

Предвид изложеното в жалбата, касаещо отправено искане от хотелиера, в основанието за извършеното плащане, да се посочва „вътрешен превод“, с писмо рег. № С-03-268/29.01.2025г. жалбата е препратена за разглеждане по компетентност от ТД на НАП – Велико Търново, офис Габрово.

От извършената проверка в туристическия обект и представените документи е установено следното: Лицето стопанисващо къща за гости „Стефанина къща“, находяща се в село Боженци, община Габрово предоставя невярна и подвеждаща информация на интернет платформите <https://www.booking.com/hotel/bg/stefanina-house.bg.html?aid=323176&label=stefanina-house-leh2g5lb3nuXagO5Qd3mKQS438134054054%3Apl%3Aa%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap%3An>

eg%3Afi%3Atikwd-
37551674724%3Aip1001455%3Ali%3Adec%3Adm%3Appccp%3DumFuZG9tSVYkc2RIIyh9Y
ZVcNNsENnH0K0Jj07Epxvc&sid=b8bd7245ffeaf6cc1ac84c8538fc0310&dest_id=-
832481&dest_type=city&dist=0&group_adults=2&group_children=0&hapos=1&hpos=1&no
rooms=1&req_adults=2&req_children=0&room1=A%2CA&sb_price_type=total&sr_order=
popularity&sreepoch=1739185896&srpvid=53964e98895b063b&type=total&ucfs=1&
https://stefanina-guesthouse-bozhentsi.hotelmix.bg/, https://vsichkioferti.bg/kashta-za-
gosti/stefanina-kushta-bojenci, относно вида и категорията на туристическия обект, като посочва, че е „4-звездна къща“, „Къща-хотел“ и поставя в близост до наименованието „Стефанина къща“ **** /четири звезди/, а всъщност притежава удостоверение за утвърдена категория за обект „къща за гости Стефанина къща“, ** /две звезди/.

По този начин търговецът въвежда в заблуждение потребителя относно вида и категорията на туристическия обект и това би могло да повлияе при вземането на търговско решение, което средния потребител не би взел, ако не е използвана тази търговска практика. Самото обозначение на категорията на обекта се определя на базата на съответствие с минималните задължителни изисквания за изграждане, обзавеждане и оборудване, обслужване, предлагани услуги и професионална и езикова квалификация на персонала при предлаганите услуги на потребители.

Съгласно нормативната уредба /Наредба 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/, туристически обекти - къща за гости с категория **** /четири звезди/ и „къща-хотел с категория *****“ няма, а между видовете туристически обекти - „къща за гости“ /една, две или три звезди/ и „хотел“ /една, две, три, четири и пет звезди/ има значителна разлика в минималните задължителни изисквания.

Имайки предвид, че основно потребители правят своя информиран избор ползвайки Интернет, с това си поведение хотелиерът въвежда в заблуждение потребителите и е възможно да доведе до вземането на търговско решение у средния потребител, което той не би взел, ако е бил запознат предварително, т.е. правейки си избора от рекламното съобщение в Интернет, потребителят би избрал този туристически обект пред оферти за други обекти. Едва когато пристигне в туристическия обект и е направил разходите по предприетото пътуване, потребителят разбира, че ще получи туристически услуги в **къща за гости ****, а не в 4-звездна къща, „Стефанина къща *****“ или „Къща -хотел *****“.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършените проверки КЗП реши, че е налице заблуждаваща нелоялна търговска практика, по смисъла на чл. 68д, ал. 1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с 68г, ал. 4 във връзка с чл. 68в от Закона за защита на потребителите.

Заповедта да се съобщи на заинтересованите лица по реда на чл.18а от АПК

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

Заповедта съдържа 5 /пет/ страници



МАРИЯ ФИЛИПОВА

Председател на Комисията за защита на потребителите

Съгласувал:



Иванета Георгиева

Главен секретар на Комисията за защита на потребителите



Игнат Арсенов

Главен директор на ГД „Контрол на пазара“



Цветан Христов

Началник ТО – Русе към КЗП



Ралица Мариянова

Юрисконсулт в ТО Русе към КЗП