

С. А. Азиева

12.02.2015г.

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 97

София, 11.02 2015г.

На основание чл. 68д, ал.1 във връзка с чл. 68а, чл. 68г, ал.4 и чл. 68ж, т.5 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 енергетиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите, съгласно т. 4 от Протокол № 3 от 22.01.2014 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

"Лидер Пи Си" ООД при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нееднозначна търговска практика, а именно:

Търговецът да отправя покана за покупка на стоки на интернет сайта www.leader.vratza.eu, без да са посочени разумни основания, поради които няма да може да се достави или да се осигури доставянето от друг търговец на стоките на обявената цена за определен период от време в нарушение на чл. 68ж, т.5 вр. чл. 68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

Извършена е проверка на „Лидер Пи Си“ ООД, гр. Враца във връзка с постъпил в КЗП - РД Монтана жалба с вх. № М-03-503/21.11.2014 г. от потребител, относно предоставена невярна информация за предложена за продажба стока в онлайн магазин на търговеца. В подкрепа на твърдението си потребителят е приложил към жалбата:

- разпечатка от интернет сайта на търговеца: www.leader.vratza.eu, съдържаща следната информация за стоката, която избрал да закупи:

„Памет RAM Kingston 4 GB 1600MHz

Код: 00700801200208

Гаранция: 36 мес.

Наличност: с поръчка

55.00 лв

Бутон - „Добави в количката“

- разпечатка от електронната си поща, на която, след като на 20.11.2014 г. направил поръчка, получил e-mail със следното съдържание:

„LEADER Computers

Номер на покупката: 6199

Дата на покупката: 20/11/2014

Вие сте закупили:

10xПамет RAM Kingston 4 GB 1600MHz(S05660) 55.00 лв.

.....
Продуктът, който сте поръчали е изчерпан и няма как да се достави в момента. Има подобен продукт:

KVPI6N11884

Цената на дребно е 79 лева/брой
За 10 броя цената е 75 лева/брой

Във връзка с постъпната жалба е извършена проверка с КП № К-0184163/25.11.2014 г. в магазин за компютри в гр. Враца, ул. „Климент Охридски“ № 3, стопанисван от „Лидер Пи Си“ ООД. По време на проверката е установено, че в обекта на ос предвид за продажба Памет RAM Kingston 4 GB 1600Mhz. На 28.11.2014 г. с ППД № К-0067896 е прието от управителя на дружеството становище по жалбата на потребителя, според което поръчаният от потребителя продукт е със статус „с поръчка“ и не може да бъде доставен, поради следните възможни причини: „прекратен запас на продукта, прекалено стар продукт или продукт, който има заместител“. Търговецът посочва също, че в полето „достъпен“ на сайта www.leader.vratza.eu има информация, за това как се произвежда с продукти със статус „с поръчка“. Приложен е и снимка от собствения сайт, съдържаща следната информация: „Статусът „с поръчка“ означава, че даден продукт към момента е изчерпан, но е възможно да се достави. Ако имате интерес към подобен продукт е най-добре да се свържете с нас, за да уточним дали е възможно да се изпълни заявката и в какъв срок. След получаване на заявка за продукт, който е със статус „с поръчка“ наш служител ще се свърже с вас“. Посоченото в становището от търговеца, че „поръчаният продукт, който е със статус „с поръчка“ не може да се достави към момента“, противоречи на посоченото в интернет сайта на търговеца, че статусът „с поръчка“ означава, че даден продукт към момента е изчерпан, но е възможно да се достави.

Във връзка с твърдението, че „статусът с поръчка“ означава, че даден продукт към момента е изчерпан, на 11.12.2014 г. с КП № К-0184196 е извършена отново проверка в търговския обект в присъствието на представляващия „Лидер Пи Си“ ООД. При проверката са изисквани, но не са представени от търговеца документи за закупеното количество и за извършените продажби на Памет RAM Kingston 4 GB 1600Mhz. На 12.12.2014 г. с ППД № К-0067899 е приета от представляващия „Лидер Пи Си“ ООД фактура № 100037486/06.02.2014 г., издадена от „АСБИС България“ ЕООД. На ред 3 от същата е записано, че са закупени 2 броя Memory Device Kingston Value RAM DDR3 SDRAM Non-ECC (4 GB 1600) на цена 55.87 лв./бр. без ДДС или 67.04 лв./бр. с ДДС. Документи за извършени продажби на Памет RAM Kingston 4 GB 1600Mhz не са представени.

След запознаване с обстоятелствата КЗП реши, че е налице неоложна търговска практика по чл. 68ж, т.5 от Закона за защита на потребителите, а именно търговецът „Лидер Пи Си“ ООД отправя покана за покупка на стоки на на сайта www.leader.vratza.eu, без да са посочени разумни основания, поради които няма да може да се достави или да се осигури доставянето от друг търговец на стоките на обявената цена за определения период от време.

Търговецът отправя покана за покупка на стока на определена цена, обявена на Интернет сайт на дружеството. „Лидер Пи Си“ ООД приема поръчката и в последващ момент съобщава на потребителя, че няма наличност и не посочва разумни основания, защо не може да достави стоката или да осигури доставянето от друг търговец, като дори предлага закупуване на друг продукт, на по-висока цена. От друга страна, под предложението за продажба продукт е поставен бутон „добави в количката“, което предполага, че стоката може да бъде закупена веднага. С обявяването на ниска цена потребителят е привлечен да вземе търговско решение, което той не би взел, без използването на търговската практика. След като е направена поръчката и се оказва, че няма наличност, търговецът предлага на потребителя да закупи друга стока, с което цели да насърчи продажбите от съответната верига.

Търговецът, след като не разполага с налични количества от всички предложени за продажба стоки, е следвало да оформи онлайн магазина по начин, който да не заблуждава потребителите, като вместо бутон „добави в количката“ да има бутон „направи запитване“, за да е ясно потребителят налична ли е стоката или не към момента на заявката.

Чрез прилаганата заблуждаваща нелоялна търговска практика търговецът „Лидер Пи Си“ ООД е насърчил потребителя да закупи стоката, като не се посочват разумни основания, поради които търговецът няма да може да достави или да осигури доставянето от друг търговец на стоките или услугите и така промени или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена. Същата има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика.

От горесъобщеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68ж, т.3 от Закона за защита на потребителите.

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

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

ПРЕДСЕДАТЕЛ:


ВЕСЕЛИН ЗЛАТЕВ



Съгласувал:


Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП