

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 100

София, 11.08.....2015г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в, чл. 68г, ал.4 и 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 енергетиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите, съгласно т. 8 от Протокол № 3 от 22.01.2015 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„Фрегат“ ЕООД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно:

Предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно вида на ЗХР „Чичовци“ на интернет сайтовете на Grabo.bg (<http://grabo.bg>) и в сайта www.alakart.bg, както и в самия туристически обект, в нарушение на чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал.4 и чл. 68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

В съответствие с изискванията на чл. 16, ал. 2, т. 4 от Устройствения правилник на Комисия за защита на потребителите /Регионалните Дирекции набират информация и я предоставят на Комисията при съмнение за прилагане на нелоялни търговски практики/, са предприети следните действия:

✓ На 20.08.2014 г. с Констативен протокол № К-0168377 е извършена проверка на Заведение за хранене и развлечения – бистро „Чичовци“, намиращо се в гр. Бургас, ул. „Екзарх Йосиф“ № 5, стопанисвано от „Фрегат“ ЕООД /ЕИК: 147219379/. Поводът на проверката е потребителски сигнал, постъпил в Регионална Дирекция-Бургас при Комисия за защита на потребителите и регистриран с № 41 от 19.08.2014 г. Сигналят касае оплакване от обявена промоция в ЗХР „Чичовци“ – „поръчваш 2 получаваш 3 на всички видове алкохолни напитки“. На 18.08.2014 г. потребителят установява несъответствие на предоставена услуга с условията на обявената промоция: поръчани са 4 броя еднакви /като вид, марка и количество/ спиртни напитки – „ракия Поморие обикн.“ /видно от фискалния бон, предоставен от потребителя/, но не са получени допълнителни напитки /бонус/ съгласно промоцията.

При извършената проверка на 20.08.2014 г., от страна на КЗП-РД-Бургас са констатирани следните факти и обстоятелства:

- ЗХР „Чичовци“ е категоризирано от Община Бургас, като за него е издадено Удостоверение № 807 от 14.11.2007 г. – за категория 2 звезди, вид и наименование на обекта: бистро „Чичовци“;

- Около местата на открито /в лятна градина/ търговецът „Фрегат“ ЕООД е поставил транспарант с надпис „Механа Чичовци“;

- В близост до входа на заведението има позиционирана дървена дъска с обявена на нея актуална промоция: „Промоция!!! Поръчваш 2 получаваш 3 на всички видове алкохолни напитки“. На тази дъска има и надпис „Механа Чичовци“. На оградата на ЗХР е поставено пано със следната информация: „2=3 Промоция! 2=3 за всички алкохолни напитки“, като има изображения на чаши и бутилки, разясняващи условия на промоцията. По данни на управителя на „Фрегат“ ЕООД, присъстващ при проверката на Комисия за защита на потребителите, въпросната промоция е обявена и в интернет пространството – Grabo.bg и VipOferta.bg.

✓ На 16.10.2014 г. в офиса на КЗП-РД-Бургас е постъпило писмено становище от управителя на „Фрегат“ ЕООД, регистрирано с вх. № Б-03-1288. От становището става ясно, че промоцията в ЗХР „Чичовци“ е валидна от 2005 г., а от две години е обявена и в интернет пространството. Търговецът

информира, че задължително условие по промоцията е поръчаните напитки да бъдат еднакви като вид и количество, като не е дадено обяснение защо на потребителя, подал сигнала към КЗП, не са предоставени бонус напитки, след като същият е изпълнил задължителното условие. В становището си търговецът потвърждава за наличието на рекламен надпис „Механа” на територията на ЗХР „Чичовци”. Към становището е приложено и копие на Удостоверение за категоризация № 807 от 14.11.2007 г.

✓ На 24.10.2014 г. е проучено представянето на ЗХР „Чичовци” в интернет сайта Grabo.bg (<http://grabo.bg>) и в сайта www.alakart.bg, като цялата фактическа обстановка е описана в Констативен протокол № К-0187155 /управителят на „Фрегат” ЕООД е запознат със съдържанието на протокола на 21.11.2014 г., когато му е връчен и екземпляр от него/. Установено е следното:

- На сайта [Grabo.bg](http://grabo.bg) /собственост на „Грабо Медия” ООД, ЕИК: 201189805/ има публикувана актуална оферта за ЗХР „Чичовци”. Офертата е „Хапни си вкусни ястия по избор от менюто на стойност 10 лв., а плати 4.99 лв., в Механа Чичовци”. От прегледа на Общите условия за групово пазаруване относно въпросната оферта става ясно, че фирмата, която предлага промоционалната оферта е „Фрегат” ЕООД, наричана за кратко продавач, като офертата е с начало 16.10.2014 г. 00:00 ч. и с край 24.10.2014 г. 23:59 ч. Офертата съдържа условията, при които се осъществява промоцията, кратко описание на ЗХР „Чичовци”, адрес на обекта /Бургас, ул. „Екзарх Йосиф” 5/ и снимков материал. Навсякъде в офертата ЗХР „Чичовци” е представено като „Механа Чичовци” /например: „Заповядай в Механа Чичовци и си избери от апетитното меню, а пък и можеш да се позабавляваш с приятели!”, „Механа Чичовци разполага с два етажа и 100 места във вътрешната им част и др/. В офертата за ЗХР „Чичовци”, публикувана в сайта Grabo.bg, се съдържа и следният текст: „Механа Чичовци Ви посреща всеки ден и с единствената промоция в града отнасяща се за всички алкохолни напитки: поръчваш 3 - плащаш 2” /формулировка, противоречаща на обявената промоция в самия туристически обект/. Подробно са проучени и „Общите условия за ползване на интернет сайта Grabo.bg”, като става ясно, че продавачът /промотирацията търговец/ е отговорен за верността на данните за конкретни обекти, публикувани на сайта Grabo.bg /т.П.3 - „Грабо Медия” ООД единствено и само поддържа интернет сайта Grabo.bg, като не носи отговорност при следните случаи: ...за евентуални недостатъци и/или друга рекламационна отговорност по отношение на стоките, закупени от потребителя чрез сайта, както и ако условия или цени в оферти, обявени в сайта от промотиращи търговци, се окажат грешни или подвеждащи/.

- На сайта www.alakart.bg има специална част, отредена за ЗХР „Чичовци” с адрес: гр. Бургас, Център, ул. „Екзарх Йосиф” № 5 /в правилата на ползване на сайта изрично е посочено, че екипът на Алакарт.БГ не гарантира точността на информацията по никакъв начин/. При описанието на заведението е посочено следното: „Чичовци” Ви посреща всеки ден и с единствената промоция в града: поръчваш 3 - плащаш 2, като промоцията се отнася за всички алкохолни напитки”; „Забележка: Всеки ден: Поръчвайки три еднакви алкохолни напитки—плащаш две. Без значение от вида на алкохола и грамажа. Повече подробности за промоцията ще получите от обслужващия Ви сервитьор”.

✓ На 21.11.2014 г. акт № К-036526/18.11.2014 г. е връчен на управителя на „Фрегат” ЕООД, след извършено ново посещение на ЗХР „Чичовци”. При посещението на обекта е съставен Констативен протокол № К-0191463/21.11.2014 г., като е установено следното:

- В откритата част на ЗХР /градината/ продължава да е наличен рекламният надпис „Механа Чичовци”;

- В обекта има само една табела с указания по промоцията на алкохолните напитки. Табелата е с надпис „2=3 Промоция! 2=3 за всички алкохолни напитки” и с изображения на чаши/бутилки, като същата табела е описана и в КП № К-0168377/20.08.2014 г.

✓ На 04.12.2014 г. е посетен отново сайтът Grabo.bg (<http://grabo.bg>). Прегледано е съдържанието на публикувана там оферта за ЗХР „Чичовци” /„Хапни си вкусни ястия по избор от менюто на стойност 10 лв., а плати 4.99 лв., в Механа Чичовци”, която е изтекла, но е била актуална през периода на извършената проверка от КЗП с Констативен протокол № К-0168377 от 20.08.2014 г. /валидност на ваучера: от 11 август до 11 септември 2014 г. В офертата фигурира текст: „Механа Чичовци Ви

посреща всеки ден и с единствената промоция в града отнасяща се за всички алкохолни напитки: поръчваш 3 - плащаш 2"

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от ЗЗП.

Търговецът „Фрегат“ ЕООД е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като предоставената от него информация относно вида на ЗХР „Чичовци“ на интернет сайтовете на Grabo.bg (<http://grabo.bg>) и в сайта www.alakart.bg, както и в самия туристически обект е невярна и подвеждаща, като е установено, че ЗХР „Чичовци“ е вид „бистро“, а не „механа“, както е представено.

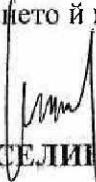
Потребителят получава информация от интернет сайта Grabo.bg и от рекламен надпис в самия туристически обект, че същият е механа /т.е. ресторант с национална кухня/, а в действителност видът на обекта, определен от категоризиращия орган – Община Бургас, е бистро /т.е. заведение за бързо обслужване/. Въз основа на неточната и подвеждаща предварителна информация в заведението и в сайта Grabo.bg потребителите могат да вземат търговско решение, което не биха взели без използване на подобна търговска практика от страна на търговеца, и съответно да изберат/предпочетат този туристически обект пред предлагани им оферти за други обекти. Представянето на заведение „Чичовци“ като механа безспорно може да повлияе /и то подвеждащо/ на потребителите при вземане на решение за покупка.

От гореизложеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68д, ал.1 предложение 1 /съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща/ във връзка с чл.68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.

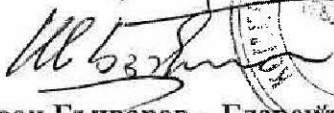
Копие от заповедта да се връчи на заинтересованите лица за сведение и изпълнение.

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

