

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**ЗА П О В Е Д**

№ .....233.....

София, .....25.03..... 2015 г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл.68е, ал.2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация” във връзка с чл. 68г ал.4 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.12 от Протокол № 9 от 05.03.2015 г.

**З А Б Р А Н Я В А М:**

„Лукойл България” ЕООД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно: Премълчаване на съществена информация на транспарант на входа на бензиностанцията относно факта, че обявената промоция не важи за всички видове гориво, предлагано в обекта - не важи за гориво тип „газ пропан-бутан, а само за дизел или бензин, в нарушение на чл.68е, ал.2. предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация” във връзка с чл. 68г ал.4 от Закона за защита на потребителите.

**Мотиви:**

Във връзка с постъпила в КЗП жалба с №Ц-03-9380 от 29.12.2014г. относно предоставянето на невярна и подвеждаща информация от „Лукойл България” ЕООД при провеждането на промоция „Зареди 20 литра гориво, вземи единия безплатно”, инспектори на РД-София са извършили проверка в бензиностанция „Лукойл”, находяща се в гр.София. кръстовището на бул.”Годор Александров” и бул.”Константин Величков”, стопанисвана от „Лукойл България” ЕООД, ЕИК:121699202. Установените факти и констатираните обстоятелства са отразени в КП№К-0180182 от 09.01.2015г.

Съгласно текста на жалбата, на 20.12.2014г. към 11 часа, привлечен от рекламен надпис на бензиностанция Лукойл, находяща се на кръстовището на бул.”Годор Александров” и бул.”Константин Величков”, жалбоподателят е заредил 21,590 литра газ пропан-бутан. На входа на бензиностанцията е имало голям транспарант, на който е пишело – „Зареди 20 литра гориво вземи единия безплатно”. Същият текст бил поместен и на фактурата за плащане, като е бил добавен и текста „при плащане в брой”. Потребителят е заплатил на касата дължимата сума в брой, но касиерката не е направила обещаното намаление, въпреки, че са заредени над 20 литра. От страна на персонала е обяснено, че промоцията не се отнася за газ, а само за дизел и бензин. Потребителят счита, че е недопустимо такова отношение към потребителите и търговецът използва лъжовна реклама, като подвежда и манипулира потребителите.

В хода на извършената с КП№К-0180182/09.01.2015г. проверка се установиха следните обстоятелства и факти:

- При влизане в бензиностанцията, на единствения вход е поставен транспарант с размери 2м/0,60м., с надпис съдържащ следния текст:

„Зареди 20л. гориво вземи единия безплатно. - ПРОДЪЛЖАВА”

- След влизане в бензиностанцията и ситуиране на автомобил на която и да от наличните колонки (от 1 до 4 за зареждане на бензин и дизел и от 5 до 6 за зареждане на газ) потребителят не получава никаква допълнителна информация за провежданата промоция – плакат, брошура, надпис или други условия и правила.

- След зареждане на желаното количество от съответното гориво, потребителят следва да заплати дължимата сума на касата на бензиностанцията, която се намира в търговската зала на комплекса.
- На входа на залата е поставен плакат с размер А3, рекламиращ провежданата промоция, съдържащ следната информация:

*„От 15 до 31 декември*

*Зареди 20л. гориво*

*Вземи единия безплатно при плащане в брой”*

В десен, досен ъгъл на плаката, с доста по-дребен шрифт са записани нови, допълнителни условия на промоцията:

- *При закупени еднократно в брой минимум 20 литра дизел или бензин получавате 5% отстъпка върху цената на закупеното гориво.*
- *Промоцията е валидна за всички видове дизели и бензини.*
- *По време на промоцията, при покупка на 20 и повече литра бензин и дизел, не се прилагат отстъпките по карти за плащане в брой.*
- *Промоцията важи за периода от 15 декември до 31 декември 2014г. включително, или до прекратяване на промоцията от „Лукойл България” ЕООД.*

На касата на бензиностанцията няма рекламни материали за провежданата промоция или информация за период на същата, условия и правила за провеждането ѝ.

На 15.01.2015г. с ППД№К-074033 в Комисия за защита на потребителите е представено становище на „Лукойл България” ЕООД по направените в хода на проверката констатации. Съгласно същото действително на рекламния трансперант на входа на всяка бензиностанция е поставен единствено рекламен надпис с уголемен шрифт, гласящ: „Зареди 20 литра гориво и вземи единия безплатно”. Това е рекламния слоган на цялата промоция и цели привличане на вниманието на клиентите към промоцията. От друга страна правилата на промоцията, дори част от тях няма как да бъдат вместени в графичната площ на трансперанта. Официалните правила, обаче са поместени на уеб-сайта на дружеството [www.lukoil.bg](http://www.lukoil.bg). Всеки клиент може да се запознае с тях онлайн или на място при зареждане.

Въпреки ограничената графична площ на рекламните плакати, поставени на входовете на сградата на всяка бензиностанция, макар и с умален шрифт са изрично упоменати основните условия на промоцията.

„Лукойл България” ЕООД счита, че при организиране и провеждане на промоцията, както и в съдържанието на съпровождащите я рекламни материали не използва нелоялни търговски практики.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68е, ал.2, предложение „чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация” във връзка с чл. 68г ал.4 от Закона за защита на потребителите, а именно търговецът „Лукойл България” ЕООД премълчава съществена информация на трансперант на входа на бензиностанцията относно факта, че обявената промоция не важи за всички видове гориво, предлагано в обекта-не важи за гориво тип „газ пропан-бутан/”, а само за дизел или бензин.

Потребителят, подведен от рекламния плакат –трансперант посещава търговския обект, зарежда гориво на колонките, в т.ч. и газ, като не му е известно, че промоцията се отнася само за бензин и дизел, но не и за газ. Информацията, че промоцията не важи при зареждане на гориво-газ, не е предоставена на потребителите преди взимане на решение за участие в промоцията. За условието потребителят би могъл да разбере едва след зареждане и влизане в търговската част на бензиностанцията за заплащане на дължимата сума. Още повече, колонките за зареждане на гориво-газ са обособени и на тях няма никаква информация, че това гориво не е включено в промоцията.

Следва да се отбележи, че „газ пропан-бутан“ също е вид гориво и с обхваща от това понятие, което води до убеждение от страна на потребителите, че отстъпката се отнася и за трите вида гориво.

Средният потребител при оглед на входа на търговския обект /имайки предвид факта, че мнозинството потребители преминава с автомобил/ взимат търговското си решение при запознаването с информацията на транспаранта, като за допълнителното условие научават едва при влизането в търговската зала и заплащането на вече зареденото гориво.

При упражняване на своята дейност „Лукойл България“ ЕООД използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, като от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, както и ограниченията на използваното средство за комуникация, следва, че чрез премълчаване търговецът прикрива съществена информация, необходима на средния потребител в зависимост от ситуацията за вземане на търговско решение, след като се е запознал с тях, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средния потребител не би взел без използването на тази търговска практика.

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

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

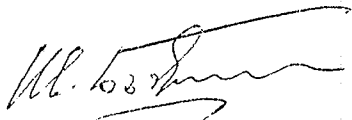
Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административно-процесуалния кодекс.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

ВЕСЕЛИН ЗЛАТЕВ



Съгласувал:

  
Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП