

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗА П О В Е Д

№²⁰²⁵.....

София,.....^{25.03}.....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. 22 от Протокол № 11 от 19.03.2015 г.

ЗА Б Р А Н Я В А М:

„МОБИЛТЕЛ“ ЕАД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно: Предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно промоционално предложение на сайта <http://www.mtel.bg/> и чрез рекламна брошура за продажба на устройство с техническа характеристика Full HD, като в последствие на потребителите се предоставя устройство без тази характеристика, 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:

На 14.11.2014г. В КЗП РД Русе, звено Велико Търново е постъпила жалба, заведена с вх. № Р-03-1675/14.11.2014г. Според изложението в жалбата потребителка заявява, че през месеците септември и октомври 2014г., „Мобилтел“ ЕАД инициира кампания за сключване на нов договор за предоставяне на услугата Интернет и телевизия. Потребителката е клиент на компанията и е ползвала тези услуги на база на предишен договор. Атрактивно за потребителката е била възможността с този договор да се закупи телевизор SONY с „Full HD качество на картината с R4 серия“. Правейки своя информиран избор, потребителката е посетила сайта <http://www.mtel.bg/satelit-tv-televizori> (Приложение 2) и се е запознала с условията на промоцията. Имайки предвид, че при подписването на първият договор с оператора, потребителката е била заблудена, че ще получи телевизор Toshiba с Full HD резолюция, а е получила телевизор с HD Ready резолюция 1366 X 768 потребителката е посетила и представителен магазин на „Мобилтел“ ЕАД, от където е потърсила и получила потвърждение, че при сключване на договор ще получи телевизор с Full HD резолюция. За целта съвместно със служител е посетил сайта и е направена разпечатка на рекламата на промоцията(Приложение 4). Едва след тези стъпки потребителката е сключила и споменатия вече договор. На 10.10.2014г. потребителката е получила телевизора и е останала крайно неприятно изненадана, че предоставеният апарат SONY 32R410B отново е с резолюция 1366 X 768 (HD Ready). Направила е справка на сайта на SONY <http://www.sony.bg/electronics/televizori/r450b-r410b-series/specification> и е установила, че SONY коректно са обявили, че рекламирането на Full HD качество на картината с R4 серията се отнася към модела със 101,6 см на диагонала на екрана или 40". Моделът с 81 см на диагонал на екрана - 32" е „С готовност за HD (1366 x 768)" - HD Ready". Твърди се, че такова пояснение липсва във всички реклами на „Мобилтел“ ЕАД, като по този начин се дезинформират потребителите и се подвеждат да вземат неинформирано решение. Потребителката е убедена, че в случая не се касае за грешка, тъй като и през 2012г. при подписване на първия договор отново е била заблудена по същия начин и че това е случай на рецидив и компанията умишлено заблуждава клиентите си. След установяване на несъответствието между обявената промоция и предоставената стока, потребителката се е свързала многократно с оператор на телефон *88 и е настоявала да получи обявения в промоцията и в рекламите LED телевизор с 32-инчов екран и Full HD качество на картината означаващо резолюция 1920 x 1080. Поради липса на адекватен отговор, на 13.10.2014г. потребителката е подала и писмена жалба заведена с вх.№29629. В следващите няколко дена потребителката е получил множество обаждания от компанията, като са били обяснявани различни причини за допуснатата неточност и са предлагани варианти за

разрешаване на спора. След всички проведени разговори, на 23.10.2014г. на електронната си поща потребителката е получила електронен бюлетин на „Мобилтел“ ЕАД за месец октомври 2014г. „Електронен бюлетин – октомври 2014_Mtel_eNewsletter_Oktober 2014“ (Приложение 7), където отново е била обявена същата промоция „Full HD качество на картината с R4 серията“. На 07.11.2014г. потребителката е посетила магазина, за да си заплати сметката и е установила, че печатната реклама вече е променена и е обявено, че телевизорът е с HD Ready качество на картината. Според потребителката това значително намалява стойността на обявената промоция при непроменени цени. От 14.10.2014г. денят след подаване на жалбата от потребителя до Оператора е променена и обявената на сайта на „Мобилтел“ ЕАД промоция. Потребителката счита, че всеки, който се е възползвал от обявената промоция до 13.10.2014г. е бил подведен. Претенциите, изразени в жалбата са за изпълнение на подписания договор от страна на „Мобилтел“ ЕАД в частта му за предоставяне на обявения телевизор с обявените параметри.

На 17.11.2014г. е извършена проверка с КПП № 0193886/17.11.2014г. от служители на КЗП в представителен магазин на „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД, находящ се в гр. В. Търново, бул. „В. Левски“ 8. Преди проверката в офис на КЗП, звено В. Търново е направена разпечатка от сайта: <http://www.mtel.bg/satellit-tv-televizori> и е установена промяна в обявените като реклама характеристики на телевизор SONY от „Full HD качество на картината с R4 серия“ в „HD качество на картината с R4 серията“. Премахнато е определението „Full“, което от английски означава „Пълен, пълно“. Представител на оператора е запознат с жалбата и е изразил с нея претенции. С констативния протокол е наредено е да се представи становище по жалбата на потребителката, отговори на подадени жалби на потребителката до оператора, Рекламна брошура.

На 08.12.2014г. с ППД № 0065069/08.12.2014г. са представени: становище по жалбата, електронни разпечатки от рекламния сайт, спецификация от сайта: www.sony.bg, отговори по жалби от 13.10.2014г., 14.11.2014г. и 17.11.2014г. до потребителката, коледен каталог. В становището се потвърждава, че потребителката е сключила договор на 02.10.2014г., при който е закупила устройство на изплащане – телевизор SONY 32R410B характеристиките, на който са посочени в ръководството за употреба и на интернет страницата – <http://mtel.bg>. По отношение на дискутираният модел е отбелязано, че разделителната способност на SONY 32R410B е HD Ready (готовност за HD). Видно от приложените разпечатки към момента на проверката на интернет страницата на Мобилтел и от рекламната брошура „Коледен каталог 2014“, никъде не фигурира информация, че разделителната способност на дискутирания модел е Full HD. Предвид подадените жалби от потребителката, Операторът я е компенсирал с отстъпка от 4,80 лв. с ДДС до края на 24-месечния срок на договора.

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.

„МОБИЛТЕЛ“ ЕАД е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като предоставената информация относно промоционалното предложение на сайта <http://www.mtel.bg/> и чрез рекламна брошура е невярна и подвеждаща - на потребителите е предложено устройство с техническа характеристика Full HD, като в последствие на потребителя се предоставя устройство без тази характеристика.

При рекламиране на условията на промоцията, „Мобилтел“ ЕАД невярно твърди за възможността да се закупи телевизор с определени характеристики, като в последствие се оказва, че при продажби на потребителите се предоставят телевизори, които не притежават обявените характеристики, а са от по-нисък клас. Правейки свой информиран избор, потребителят посещава сайта на компанията и установява, че за сключване на договор ще може да закупи на промоционална цена и телевизор с Full HD качество на картината. Същото вижда и при посещение в търговски обект и взема решение, че цената за точно този модел телевизор го удовлетворява. В последствие обаче, след сключване на договора му се предоставя телевизор с по-ниски характеристики и по този начин цената на закупения телевизор съвсем не е промоционална.

Предоставената информация чрез рекламна брошура и рекламна страница на сайта: <http://www.mtel.bg/satellit-tv-televizori>, към 02.10.2014г.- датата на подписването на договор № 501064008/02.10.2014г. е невярна, тъй като търговецът не предлага телевизор SONY 32R410B с рекламираните качества „Full HD качество на картината с R4 серия“. Търговецът „Мобилтел“ ЕАД

използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като предоставената информация, чрез рекламна брошура и рекламна страница на сайта: <http://www.mtel.bg/satellit-tv-televizori> е невярна и подвеждаща и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което средният потребител не би взел без използването на търговската практика.

При упражняване на своята дейност „Мобилтел“ ЕАД използва заблуждаваща нелоялна търговска практика, като от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства следва, че тя предоставя невярна и подвеждаща информация, 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.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.

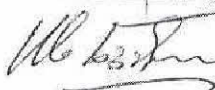
Заповедта може да се обжалва чрез председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:


ВЕСЕЛИН ЗЛАТЕВ



Съгласувал:


Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП