

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗА П О В Е Д

№51.....

София,.....21.01.....2015г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в, чл. 68г, ал.4 и чл.68е, ал.2, предложение 3 /не предоставя своевременно съществена информация / 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. 24 от Протокол № 43 от 29.12.2014 г..

ЗА Б Р А Н Я В А М:

„Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц“ ЕООД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно:

Търговецът да не предоставя своевременно съществена информация относно факта, че при връщане на стока, закупена с намаление, на потребителя се предоставя Мърчандайзинг карта, която може да бъде използвана само в магазините на Н & М на територията на България, като не се възстановява заплатената сума, в нарушение на чл.68е, ал.2, предложение 3 „не предоставя своевременно съществена информация” във връзка с чл. 68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

Във връзка с постъпила в КЗП жалба с вх.№Ц-03-6803/26.09.2014г., относно прикритата съществена информация в търговската практика на „Н & М” за връщане на стоки, инспектори на РД-София извършиха проверка в магазин „Н & М”, находящ се в гр.София, бул.”Ситняково”№48, МОЛ Сердика, стопанисван от „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц”ЕООД.

С жалбата си потребителят желае да насочи вниманието на КЗП към измамна търговска практика на „Н & М”. В зоната на касите на търговските обекти от веригата, на видно място е поставено съобщение за потребителите, съгласно което политиката на фирмата е, че закупена стока може да бъде върната в 30-дневен срок. Стоки, закупени с намаление, могат да бъдат върнати в 14-дневен срок. Не се връщат бельо, бански и обици. Тези съобщения, обявени съвсем официално, създават у потребителите убеждението, че може да се върне обратно закупена стока, която не е употребявана, в съответния срок и да се получи обратно заплатената сума. След извършване на плащане обаче, се оказва, че има нови условия и при връщане на стока, закупена с намаление, или с I:CO ваучер, сумата се възстановява, чрез Мърчандайз карта, която може да бъде използвана само в търговските обекти на „Н & М”. Потребителят счита, че предоставената информация създава у потребителите убеждение, че сделката е обратима, което не е така и може да се твърди, че е налице „измама” и „въвеждане в заблуждение”.

Във връзка с постъпилата жалба е извършена проверка с КП.№.№К-0160586/27.10.2014г. в магазин „Н & М”, находящ се в гр.София, бул.”Ситняково”№48, МОЛ Сердика, стопанисван от „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц”ЕООД.

В хода на проверката е установено следното:

- търговският обект разполага с 8 каси, като на видно място на всяка от тях е поставена табела А4, със следния текст:

„Нашата политика за връщане на стока е валидна 30 дни. Периодът за стока закупена с намаление е 14 дни. Бельо, бански и обици не могат да бъдат връщани. Можете да използвате следните карти: Visa, Electron, Maestro, Master Card and V-Pay”.

- Няма друга информация за потребителите относно политиката на фирмата за връщане на стоки.
- При извършване на покупка и плащане, когато сделката е финализирана, на всеки потребител се предоставя фискален бон от ЕКАФП. Върху бона е изписана следната допълнителна информация, която не е обявена предварително:

„Н & М с радост ще замени или възстанови стойността на всяка стока в рамките на 30 дни след покупката, с изключение на такава, закупена с намаление, за която периодът е 2 седмици. Стоката трябва да бъде неупотребявана и да се представи валиден касов бон. Съжаляваме, че не можем да заменим или възстановим сумата за бельо, обици и козметика. При връщане на стока закупена с намаление или с I:Co ваучер, сумата се възстановява чрез Мърчандайз карта. Благодарим Ви, че пазарувате в Н & М „

С ППД№К-074003/04.11.2014г. в Комисия за защита на потребителите е предоставено становище от „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц“ЕООД. В същото търговецът излага липсата на законово задължение за връщане на стойността на стоката в брой, т.к. в случая няма несъответствие на стоката с договора за продажба. Въпреки липсата на задължение, Н & М предоставя на клиентите възможност да върнат закупени стоки, дори в случаи, които не представляват рекламация по смисъла на ЗЗП. Това право не произтича от закона, а е резултат от волята на търговеца за предостави по-висока защита на клиентите си. Поради това, единствено търговецът е компетентен да определи правилата и процедурите, по които допълнително предоставеното на клиентите му право може да бъде реализирано.

„Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц“ЕООД счита, че потребителите са надлежно уведомени за реда на възстановяване стойността на стоката, като цитира Директива 2005/29/ЕО („средния потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив”).

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 „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц“ЕООД премълчава съществена информация относно факта, че при връщане на стока, закупена с намаление, на потребителя се предоставя Мърчандайзинг карта, която може да бъде използвана само в магазините на Н & М на територията на България, като не се възстановява заплатената сума.

Действително, „средният потребител, който е сравнително добре информиран и сравнително наблюдателен и предпазлив”, получава предварителна информация за търговската политика на „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц” ЕООД относно връщане на закупена стока /и точно относно връщане на закупена с намаление стока/ само и единствено от информацията, предоставена от търговеца чрез табели, поставени на всяка каса. Всяко по-задълбочено наблюдение и предпазливост от страна на потребителите не би довело до получаване на необходимата информация за взимане на търговско решение при покупка на стоки в намаление, т.к. получава само следната информация - *„Нашата политика за връщане на стока е валидна 30 дни. Периодът за стока закупена с намаление е 14 дни. ”*

Средният потребител при оглед на търговския обект и поставените надписи в него не получава съществената информация, че при връщане на стока, закупена с намаление, на потребителите се предоставя Мърчандайзинг рифънд карта, която може да бъде използвана само в магазините на Н & М на територията на България, като не се възстановява заплатената сума. Така той е поставен в условията да закупи задължително стока от веригата на Н & М, като и тази

информация получава едва след заплащане на стоката в режим на намаление и при предоставяне на фискален бон, което прави сделката необратима.

При упражняване на своята дейност „Ейч енд Ем Хеннес енд Мауриц“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 нея, което води или може да доведе до вземането на търговско решение, което средният 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 3 „не предоставя своевременно 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:



Съгласувал:

Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП