

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАПОВЕД

№ 50

София, 21.01.....2015г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в, 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. 29 от Протокол № 43 от 29.12.2014 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„Авенир Телеком“ ЕООД при упражняване на своята дейност да използва заблуждаваща нечестна търговеца практика, а именно:

Търговецът да отправя покана за покупка на стоки на определена цена чрез рекламна кампания в рекламна брошура за определени стоки / включително мобилен апарат Samsung, модел Galaxy Ace 2, с обявена на етикет цена без абонамент от 399,90 лв./ 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. в нарушение на чл. 68ж, т.5 вр. чл. 68г, ал.4 от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

На 27.10.2014г. на уеб – страницата на КЗП РД Русе е постъпила жалба от потребител, касаеща заблуждаваща информация относно цената в етикет на мобилни апарати, предлагани за продажба от Глобул. В изложението по жалбата си, потребителят заявява, че в магазин Глобул в гр. Габрово, ул. „Орловска“ № 119 са изложени мобилни апарати, като е обявена цена с абонаментен план и цена без абонаментен план. Потребителят пожелал да закупи апарат без абонаментен план, но му било отговорено, че не може и посочената цена е ориентировъчна. Потребителят заявява, че на етикета е записано „цена без абонаментен план“ и не е написано, че е ориентировъчна. Счита практиката на търговеца за измамна и лъжлива.

На 30 октомври 2014г. инспектори на КЗП РД Русе са извършили проверка на щанд за мобилни апарати и услуги „Ингъринити“, находящ се в магазин „БИЛДА“, гр. Габрово, ул. „Орловска“ № 119 и стопанисван от ЕООД „Авенир Телеком“. При проверката с КП № К-0180919/30.10.2014г. е установено, че на видно място на щанда е поставена информация за лице, стопанисващо обекта – ЕООД „Авенир Телеком“, гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 62, ет.3.

Преди придобиването на стоките потребителите предварително са информирани за вида на стоката, лизинг програма за Договор със срок от 2 години, цена без абонаментен план, съществени характеристики, артикул, марка, страна на произход, производител, вносител, ако стоката е от винос, инструкции за употреба, гаранционни условия.

Информацията се предоставя на български език, в писмен вид, чрез търговски етикет върху опаковките, търговски етикет, поставен на рафт в близост до стоките, рекламни описания, търговски документи, включени в окомплектовката на стоките, търговски гаранции в писмен вид. Общи условия на ЕАД „Космо България Мобайл“ (по настоящем „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД).

Преди легитимиране на инспекторите като служители на КЗП, същите пожелават да закупят мобилен апарат т.м. Samsung, модел Galaxy Ace 2, по обявената на етикета цена без абонамент от 399,90лв. Лицето, вписано в КП № К-0180919 и служител на ЕООД „Авенир Телеком“ е поискало информация от инспекторите дали са абонати на Глобул и след като заявяват, че не са, им се предлагат „по-изгодни“ оферти за закупуване на апарата, а именно е предложена „специална

оферта за нов абонат с възможност за закупуване на апарат по цена – 109.99лв. в брой + абонаментна програма GLOBUL WEB&TALK с месечна такса 13.99лв. и срок на договора – 24 месеца.“

Инспекторите настояват да закупят телефона на обявената цена без абонаментен план от 399.99лв., но служителят заявява, че ще им предложи още по-изгодна оферта. Закупуване на апарата за 200лв.+ „специална такса“ от 5.00лв. на месец с карта на Глобул, за която карта няма предварителна писмена информация, тъй като се предлага на „специални клиенти“.

За трети път инспекторите на КЗП настояват да закупят апарата по обявената абонаментна цена – 399.99лв., като изрично заявили, че не желаят никакви договори за услуги, само мобилния апарат. Служителят им отговорил, че избраният апарат не може да им бъде продаден на свободна цена, т.е. по цена без абонамент.

След представянето на инспекторите, като служители на КЗП заявяват, че се чувстват излъгани, тъй като предложения им първи вариант за закупуване на апарата по цена 109.99лв. в брой + абонаментна програма GLOBUL WEB&TALK с месечна такса 13.99лв. и срок на договора – 24 месеца, не е най-изгодния за тях, тъй като в етикета, придружаващ стоката е предложен план за 2г. GLOBUL WEB&TALK с такса 13.99 и изплащане на апарат с месечна лизингово вноска – 5.99лв. Обяснено им било, че тъй като не са абонати на Глобул, не могат да се възползват от лизинга. Необходимо било да са поне 10 месеца абонати на Глобул, което условие било вписано в Общите условия на оператора. Установено е по време на проверката, че в магазина са изложени още 21 вида мобилни телефона и 2 вида таблети, които се предлагат с етикет, на който е обявена цена на стоката без абонамент, но потребителите не могат да закупят избраната от тях стока.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68ж, ал.1 т.‘а“ - покана за покупка на стоки или услуги на посочената цена и впоследствие с цел насърчаване продажбата на друга стока или услуга търговецът отказва да предостави на потребителя стоката или услугата, която е била обект на рекламата. във връзка с чл.68г, ал.4 от ЗЗП.

„Авенир Телеком“ ЕООД е използвал заблуждаваща нелоялна търговска практика, тъй като отправя покана за покупка на стоки или услуги на посочена цена /включително мобилен апарат Samsung, модел Galaxy Ace 2, с обявена на етикет цена без абонамент от 399,90 лв./ и впоследствие с цел насърчаване продажбата на друга стока или услуга търговецът отказва да предостави на потребителя стоката или услугата, която е била обект на рекламата.

Посочвайки цената на етикета, придружаващ стоката, търговецът рекламира в търговския си обект, че тази стока може да бъде закупена на тази цена. При определяне на икономическото поведение на потребителите първостепенно значение има начина на обявяване на цената на стоката. В случая ЕООД „Авенир Телеком“ е обявил на етикета, придружаващ стоките, няколко варианта на закупуване на една и съща стока, обявявайки същевременно, че телефоните могат да бъдат закупени и без абонаментен план. Предвид честите проблеми, които потребителите имат при изразено желание да прекратят взаимоотношенията си с операторите, все по-често предпочитат да закупват мобилни апарати, без да са обвързани с договори за мобилни услуги. Пожелавайки да закупят такъв апарат обаче, се обрисват с редица „изгодни“ за тях предложения от служителите на ЕООД „Авенир Телеком“ с цел сключване на договор по абонаментна програма. Използвайки думите „индивидуална оферта“ „специална оферта“, „още по-изгодна“, предоставяйки бланки „специално предложение“, „индивидуална оферта“ карат потребителя да се чувства наистина специален, предпочетен и повлияват на икономическото му поведение, подтиквайки го да загърби първоначалните си намерения да закупи апарата без абонаментна програма и сключва едногодишен или двугодишен договор с оператора, считайки, че е избрал най-изгодното за него предложение.

Често пъти предлаганите оферти не са най-изгодни за потребителите. При извършената проверка в магазин „Ингърнети“ първата предложена „специална“ оферта, след направени изчисления е установено, че желания апарат след заплащане на цена 109.99лв. в брой и сключване на абонаментна програма GLOBUL WEB&TALK с месечна такса 13.99лв. за 24 месеца, ще излезе на

потребителя -- 445, 75 лв., вместо 399.99лв. /цената без абонамент, обявена от търговеца/ ако има възможност да го закупи без абонамент, каквато в действителност няма.

При упражняване на своята дейност „Авенир Телеком“ ЕООД използва заблуждаваща нечестна търговска практика, 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 нечестна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68ж, т.5 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