

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗА П О В Е Д

№123.....

София,.....17.02.....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. 6 от Протокол № 5 от 5.02.2015 г.

ЗА Б Р А Н Я В А М:

„Теленор България” ЕАД да прилага следната нелоялна заблуждаваща търговска практика:

Предоставяне на невярна и подвеждаща информация относно предлагането на услуга за ползване на безплатни разговори, като такава услуга не се предоставя към момента на отправяне на предложението и съответно разговорът се таксува от оператора, 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 КЗП РД Русе е постъпила жалба от потребител, заведена под № Р-03-1257/03.09.2014г. В изложението по жалбата си потребителят заявява, че е клиент на „Космо България Мобайл” ЕАД (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД) на предплатена услуга и на 02.09.2014г. е получил кратко текстово съобщение, с което го приканват да зареди ваучер за 6 или 9 лева, за да продължи да използва пакета с 6349 минути към екстра номер. Съобщението съдържа следния текст: „Ostavat 2 dni do iztichane na validnostta na paket s 6349 minuti kam Extra nomer. Za da izpolzvate paketi kam Extra nomer molya prezaredete!”. Подател 123, център за съобщения +35989100009. Същия ден на 02.09.2014г. към 18 часа потребителят е заредил ваучер за 6 лева, както е било отправено предложението. На 03.09.2014г. в 10,30 часа потребителят е позвънил на екстра номера. След приключване на разговора установява, че разговорът е таксуван, а не са взети от минутите за Extra-номер. Позвънил е на номер 123 и от там са му заявили, че тази услуга – Екстра номер - от 01.09.2014г. вече не е налична. В жалбата се заявява, че потребителят по никакъв начин не е бил уведомен, че тази услуга не се предлага, а напротив – бил е подканен да презареди с ваучер за несъществуваща услуга, за да може да ги таксуват после при разговори. Потребителят счита, че жестоко е подведен и че са му нарушени потребителските права.

На 08.09.2014г. с констативен протокол №К-0150275 е извършена проверка в представителен магазин „Глобул”, стопанисван от „Космо България Мобайл” ЕАД (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД), като управителят на магазина е запознат със съдържанието на жалбата и с отправените с нея претенции. С констативния протокол са изискани Условието за програмата, ползвана от потребителя, отправеното съобщение за прекратяване на услугата и становище по изложеното.

На 01.10.2014г. с ППД № К-0063282 са представени становище по жалбата, условия по тарифен план В-connect (6+) ползвания план от потребителя и пълномощни. В становището се разяснява, че до 02.09.2014г. потребителят е ползвал предплатен тарифен план В-connect (6+), като след направеното презареждане на 02.09.2014г. е преминал към предплатена тарифа „Приятелите” и е започнал ползването на предплатените услуги при условията на посочената предплатена тарифа „Приятелите”. Твърди се, че при направеното презареждане на 26.08.2014г., „Глобул” (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД) е изпратил две последователни съобщения към потребителя, с които същия е уведомен, че МОЖЕ да премине към нова предплатена тарифа „Приятелите”. (Действие, което потребителят не е направил т.е. останал е на действаща до сега програмата). В тези

съобщения е посочена страницата на „Глобул“ (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД), от където потребителят може да получи информацията за условията на тарифата. Претенциите в жалбата са удовлетворени, като на потребителя са му предоставени допълнително 8000 минути време за разговори към 5 номера от група „За приятели“ валидни 60 дни от предоставянето им.

Представени са и условията на тарифен план V-connect (6+), но не е предоставено съобщение до потребителя или до потребителите за прекратяване на ползваните предплатени услуги по план V-connect (6+). В становището се казва само, че са изпратени две съобщения, че потребителят „МОЖЕ“ да премине към нов тарифен план, но не и че стария прекратява своето действие. Лисват и доказателства потребителят да е преминал на нов тарифен план.

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 „Космо България Мобайл“ ЕАД (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД) прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, тъй като предоставя невярна информация относно предлагането на услуга за ползване на безплатни разговори, като такава услуга не се предоставя към момента на отправяне на предложението и съответно разговорът се таксува от оператора.

На 02.09.2014г. потребителят е получил подканващ СМС, че остават само 2 дена от действието на неговия план за ползване на безплатни минути към номер, закупил е нов ваучер и е презаредил, като е провел разговор с Екстра-номера, разнитайки, че той ще е безплатен. Едва след проверка от негова страна е установил, че разговорът е таксуван и от 01.09.2014г. неговия план вече не е наличен. В случая „Космо България Мобайл“ ЕАД (настоящо наименование „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД) е изпратил да потребителя невярно съобщение, че остават само 2 дни до изтичане на валидността на пакет с 6349 минути към екстра номер и за да продължи неговото използване е необходимо да презареди ваучер, при положение, че ползваната от потребителя програма не е налична. По този начин се създава впечатление у потребителя, че ще получи услугата, за която той е абониран и която му се предлага с подканващия СМС, но всъщност поради невярната информация, предоставена в краткото текстово съобщение, потребителят е заблуден и неговият разговор е таксуван, като при липса на проверка от страна на потребителя разговорите, погрешно считани от него за безплатни, биха могли да доведат до значителни финансови загуби.

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



Съгласувал:

Иван Бъчваров – Главен секретар на КЗП