

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗА П О В Е Д

№ *101*

София, *11.02* 2015 г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл.68в във връзка с чл.68г, ал.1 от ЗЗП 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 дейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите, съгласно т. 6 от Протокол № 3 от 22.01.2015 г.

ЗА Б Р А Н Я В А М:

„Карина Тур” ЕООД да прилага нелоялна заблуждаваща търговска практика, а именно: Извършване на действия от страна на търговеца, които противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засягат или към когото са насочени, в нарушение на чл.68в във връзка с чл.68г, ал.1 от ЗЗП от Закона за защита на потребителите.

Мотиви:

1. На 15.09.2014г. с КП № К-0151931 е извършена **проверка в офис на „Карина тур” ЕООД** по повод на постъпила в КЗП жалба от група потребители за неосъществена едnodневна екскурзия до Рилските езера на 30.08.2014г. При проверката са представени договори за пътуването, сключени с потребителите, в които потребителите саморъчно са записали, че са получили заплатените суми и нямат претенции към туроператора.

На видно място в офиса е поставено Удостоверение за регистрация № РКК-01-5916 от 21.04.2012г. за туристическа дейност туроператор и туристически агент и Застрахователна полица № 0000004240344374Б14 от 20.05.2014г. за „Отговорност на туроператора” на „ХДИ Застраховане” АД. На дружеството е наредено на 24.09.2014г. да представи в КЗП документи за възстановени суми на групата туристи за екскурзията до Рилските езера и документи във връзка с извършената проверка. Туроператорът не се е явил и не е представил изисканите документи, за което е съставен АУАН.

2. На 02.10.2014г. са извършени **проверки с КП № К- 0151936, КП № К-0151937 и КП № К-0151938 в офиса на туроператора „Карина тур” ЕООД** във връзка с подадени жалби от потребители за неосъществени туристически пътувания през месец септември 2014г. и невъзстановени суми, заплатени по договори, сключени с потребителите за пътувания до о. Тасос и Италия и Френска Ривиера. Във връзка с извършените проверки са изискани да се представят в КЗП документи за възстановени суми на потребителите. „Карина тур” не се яви на 07.10.2014г. и не представи изисканите документите във връзка с извършените проверки.

В периода октомври и ноември 2014г. в КЗП са постъпили множество жалби от потребители за нереализирани туристически пътувания от „Карина тур” ЕООД по сключени договори за пътувания до о.Тасос, Белград и Нови Сад, Италия, Френска Ривиера, Одрин, Цари Мали град, Белград, Скопие Македония, Истанбул, Солун, Пирот и Ниш. Туристическите пътувания е трябвало да се проведат през месец октомври и ноември 2014г.

Във връзка с постъпилите жалби инспектори при РД-София са посетили адреса на извършване на дейност на туроператора „Карина тур” ЕООД, гр. София, ул. Сердика № 18, като е установено, че офисът е затворен. Туроператорът не е предоставил информация за потребителите, кога ще бъде отворен офиса.

3. На основание постъпили множество жалби от потребители срещу „Карина тур” ЕООД за неосъществени туристически пътувания и писмо от МИЕ с вх. № Ц-00-3283 от 06.11.2014г., с което ни уведомяват, че застрахователят „ХДИ Застраховане” АД едностранно прекратява застраховката „Отговорност на туроператора” на „Карина тур” ЕООД на 26.11.2014г. инспектори на РД-София при Комисия за защита на потребителите извършиха **проверка по спазване изискванията на Закон за**

туризма и Закон за защита на потребителите с констативен протокол № 0181170 на интернет сайт: www.karinatour.net. при проверката се установи, че сайтът е активен и „Карина тур” ЕООД предлага за продажба на потребителите туристически пътувания с обща цена.

В раздел: *ekskurzii-v-chuzhbina* се установи предлагане на екскурзии в чужбина, както следва:

КАРИНА ТУР

*Удоволствието да
Пътуваме заедно!*

*Контакти
София, ул. Сердика № 18
Резервации: +35929817090*

Поща karinatour_12@gmail.com

Карина тур >> Екскурзии в чужбина >> Двудневна екскурзия до Белград и Нови Сад

Дестинация: Сърбия Код на офертата: екскурзия до Белград и Нови Сад

Активна: Телефон за резервации 02/9817090 129 лв.

Дати на пътуване: 07-08.06, 21-22.06, 05-06.07, 19-20.07, 02-03.08, 16-17.08, 30-31.08, 06-07.09, 20-21.09, 04-05.10, 18-19.10, 01-02.11, 15-16.11, 29-30.11, 13-14.12. 2014г.

Описание на забележителности по маршрута.

Маршрут и програма.

Цената на двудневната екскурзия до Белград и Нови Сад включва: Транспорт с лицензиран автобус, нощувка със закуска в хотел 2 в Белград, Пътни такси, Панорамна обиколка на Белград. Водач от Карина тур. Медицинска застраховка – 2 лв. на ден.*

Двудневна екскурзия до Румъния – Синая, Бран, Брашов и Букурещ

Дестинация: Румъния, Код на офертата: Румъния-Синая, Бран, Брашов и Букурещ.

Активна: Телефон за резервации 02/9817090 129 лв.

Дати на пътуване: 23-25.05, 06-08.06, 20-22.06, 04-06.07, 18-20.07, 01-03.08, 15-17.08, 29-30.08, 20-22.09, 17-19.10, 31-02.11, 14-16.11, 28-30.11.2014г.

Описание на забележителности по маршрута и програма.

Цената на двудневната екскурзия до Румъния – Синая, Бран, Брашов и Букурещ включва: Транспорт с туристически автобус. Екскурзоводско обслужване по маршрута, 1 нощувка със закуска в района на Синая/Бран, Пътни такси и паркинг. Медицинска застраховка 2 лв. на ден

Карина тур

Карина тур ЕООД

Лиценз за ТО и ТА

Застраховка

Договор за организирано пътуване.

Направена е заявка на 26.11.2014г. за двудневна екскурзия до Белград и Нови Сад за дата на заминаване 13.12.2014г. от г-жа Йорданова, служител на КЗП. По резервацията е получен отговор:

Здравейте г-жо Йорданова,

За момента групата още не е потвърдена. Моля да ни пишете отново към края на следващата седмица.

С поздрав

Екипът на Карина тур.

След запознаване с предоставените документи и констатациите от извършената проверка КЗП реши, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68в във връзка с чл.68г, ал. 1 от ЗЗП. Всички действия на търговеца „Карина тур” ЕООД противоречат на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и променят или е възможно да променят съществено икономическото поведение на средния потребител, когото засягат или към когото са насочени.

Недобросъвестността на търговеца се проявява в следното:

При извършените проверки е установено, че търговецът „Карина тур” ЕООД е поел задължения към потребителите, като не само че не е положил дължимата грижа за тяхното изпълнение, но дори умишлено е премълчавал факта, че съществува сериозна вероятност да не изпълни задълженията си по сключени договори за организирани пътувания. Чрез интернет сайта www.karinatour.net „Карина тур” ЕООД е продължил да отправя послания към потребителите с предложения за туристически пътувания с обща цена, които в последствие не се осъществяват, като дори не е посочил разумни основания, обективни

причини или възникнали непреодолими пречки за тяхното реализиране. От това логично следва, че „Карина тур“ ЕООД целенасочено и умишлено заблуждава своите потребители. Потребителите са планирали своята почивка, избрали са дестинация, период и туроператор, след което са заплатили или част от цената, или пълния размер на дължимите суми. В случая следва да се имат предвид мащаба на кампанията и броя на засегнатите потребители.

При осъществяване на дейността си всеки търговец, в това число и туроператорът следва да планира своята дейност, и да поема задължения единствено и само по договори, които може да изпълни или в противен случай да преустанови своята дейност, като съответно обезщети засегнатите потребители.

При осъществяване на дейността си всеки търговец, в това число и туроператорът следва при извършване на своята дейност да следи за спазване потребителското законодателство. В този случай може да се твърди, че с поведението си „Карина тур“ ЕООД уврежда икономическите интереси на потребителите и осъществява общия състав на нелоялна търговска практика по чл.68г., ал. 1 от ЗЗП (*Търговска практика от страна на търговец към потребител е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители*). Поведението на търговеца противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност (*Съгласно § 13, т. 28 от ДР на ЗЗП "Добросъвестност и професионална компетентност" е степента на специални познания, умения и грижи, които може да се очаква да бъдат притежавани и проявени от търговеца спрямо потребителя съгласно почтените пазарни практики и/или принципа за добросъвестност в сферата на дейност, упражнявана от търговеца.*)

От гореизложеното е видно, че е налице нелоялна заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл.68в във връзка с чл.68г, ал.1 от ЗЗП 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

